

**KINERJA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
(SATPOL PP) PEREMPUAN DALAM MENCIPTAKAN  
KETERTIBAN MASYARAKAT**

**(Studi Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**SONNYA APRILIANTI**

**105030101111034**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2014**

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, Saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 20).

Malang, 27 Oktober 2014



**Sonnyia Apriyanti**  
**NIM. 105030101111034**

# TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi :Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan  
dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat (Studi Pada Kantor  
Satpol PP Kota Surabaya)

Disusun Oleh : Sonnya Aprilianti

NIM : 105030101111034

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

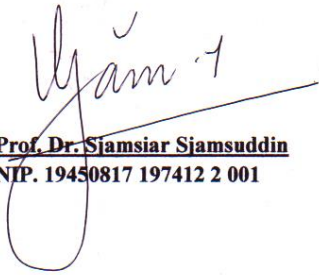
Konsentrasi : -

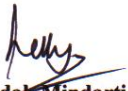
Malang, 16 Oktober 2014

## Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

  
Prof. Dr. Samsiar Samsuddin  
NIP. 19450817 197412 2 001

  
Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si  
NIP. 19690524 200212 2 002



### TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya, pada :


Hari : Kamis  
Tanggal : 20 November 2014  
Jam : 09.00 WIB  
Skripsi atas nama : Sonnya Aprilianti  
Judul : **Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)  
Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban  
Masyarakat (Studi Pada Kantor Satpol PP Kota  
Surabaya)**

dan dinyatakan LULUS

### MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota


  
Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin  
NIP. 19450817 197412 2 001

  
Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si  
NIP. 19690524 200212 2 002

Anggota

Anggota

  
Drs. Stefanus Papi Rengu, M.AP  
NIP. 19531113 198212 1001

  
Ainul Havat, S.Pd, M.Si  
NIP. 19730713 200604 1001

## RINGKASAN

Sonnya Aprilianti, 2014, **Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat (Studi pada Kantor Satpol PP Kota Surabaya )**. Prof. Dr. Sjamsiar sjamsuddin, Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si., 189 halaman+xiv

---

Adanya gambaran miring terhadap sosok Satpol PP yang terkesan arogan saat menjalankan perannya mendorong pemerintah Kota Surabaya membentuk Satpol PP Perempuan. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Indikator kinerja Satpol PP Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya. 2) Faktor pendukung dan penghambat Satpol PP Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya.

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model analisis data interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Indikator Satpol PP perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat belum maksimal, walaupun telah mencakup indikator kinerja yaitu, Responsivitas, Kualitas layanan, Responsibilitas, dan Produktivitas. Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja satpol PP perempuan. Faktor pendukung yaitu adanya kerjasama dan koordinasi yang baik dengan pihak jajaran samping, adanya ketetapan peraturan daerah kota Surabaya, adanya loyalitas, dedikasi serta kesamaptan satpol pp yang tinggi antar anggota, sarana dan prasarana, adanya kemampuan komunikasi yang baik dan adanya pendekatan psikologi dengan masyarakat. Sedangkan hal yang menghambat adalah pola pikir masyarakat khususnya pelanggar ketertiban yang belum bisa maju, kurangnya pemahaman masyarakat khususnya pelanggar ketertiban mengenai peraturan daerah yang berlaku, sifat perempuan yang cenderung mengikuti perasaannya, permasalahan gender dan kurangnya aparat satpol PP perempuan di Kota Surabaya.

**Kata Kunci : Kinerja Satpol PP Perempuan, Ketertiban Masyarakat**

## SUMMARY

Sonnya Aprilianti, 2014, **Performance Public Order Officers Woman (Satpol PP) In Creating Public Order (the study of the Satpol PP Surabaya City )**, Prof. Dr. Sjamsiar sjamsuddin, Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si., 189 pages+xiv

---

A picture of a figure skewed towards the Civil Service Police Unit (Satpol PP) who seem arrogant when carrying out its role motivate the government of Surabaya establish Satpol PP Woman. This research aimed to identify and analyze the performance : 1) indicators Satpol PP Women in creating a social order in the city of Surabaya. 2) the factors enabling and inhibiting Satpol PP Women in creating a social order in the city of Surabaya.

This research is descriptive study with a qualitative approach. Source of data used is primary data and secondary data. Techniques of data collection is by interview, observation, and documentation. Analysis of the data used is a model of interactive data analysis which consists of data reduction, data presentation and draw conclusions.

The results of this research shows that the women Satpol PP indicators in creating order in society is not maximized, despite includes performance indicators, there are Responsiveness, Quality of service, Responsibility, Accountability, and Productivity. There are several enabling and inhibiting factors that affect the performance of Satpol PP women. Supporting factors include, the cooperation and coordination with the line side, the absence of provisions Surabaya local regulations, their loyalty, dedication and high kesamaptaan by Satpol pp among the members, Facilities and infrastructure, their good communication skills and their approach to society psychology. Meanwhile there are also things that hinder, such as the public mindset in particular violators who can not go forward, the lack of understanding of the community in particular violators of local laws that apply, the nature of women who tend to follow his feelings, gender issues and the lack of Satpol PP women in Surabaya city.

***Keywords: Performance Public Order Officers Women, Public Order.***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat** (Studi pada Kantor Satpol PP Kota Surabaya).

Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Selain itu, skripsi ini merupakan wadah aktualisasi peneliti dalam mengamalkan segala ilmu yang didapatkan dari studi selama ini di Jurusan Ilmu Administrasi Publik.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, yang telah membantu serta memfasilitasi penulis hingga dapat mengikuti semua kegiatan akademik dengan lancar
3. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

4. Ibu Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin selaku Ketua Komisi Pembimbing peneliti atas saran-saran, kesabaran dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si, selaku Anggota Komisi Pembimbing peneliti atas saran-saran, motivasi dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, atas segala ilmu yang diberikan
7. Bapak Irvan Widyanto, AMP, S.Sos selaku Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya
8. Ibu Lilik Mulyadi SE, M.Si sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Satpol PP Kota Surabaya
9. Bapak Joko Wiyono, SE sebagai Kepala Seksi Operasi Satpol PP Kota Surabaya
10. Bapak Dwi Hargianto S.Sos selaku Kepala Seksi Kesamaptaaan Satpol PP Kota Surabaya
11. Bapak Wahyudi selaku Ketua Tim Rusa Satpol PP Kota Surabaya
12. Seluruh staff Satpol PP Kota Surabaya dan warga Surabaya yang turut membantu dalam pelaksanaan penelitian.
13. Ayah, ibu, dan adik perempuan yang telah memberikan banyak sekali pengorbanan dan segenap kontribusi positif kepada peneliti
14. Sahabat-sahabatku yaitu Saras Aisha, Mirah Ajmala, Rizka Arlina, Chantika Yana P., dan Indah Pratiwi yang telah sangat banyak



memberikan dukungan, semangat, suka & duka bersama selama 4 tahun ini dan semoga persahabatan kita akan terus terjalin.

15. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik dalam tataran teori di bangku kuliah maupun tataran teknis di lapangan.

Malang, 20 November 2014

Penulis



## MOTTO

“Wa man yatawakkal ‘alallaaha fahuwa hasbuh, inallaaha baalighu amrih..”

“Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.”

(QS. Ath-Thalaq: 3).

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.

(Thomas Alva Edison)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>SUMMMARY</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	13
A. Administrasi Publik .....	
1. Definisi Administrasi Publik .....	13
2. Peran Administrasi Publik .....	15
3. Ruang Lingkup Administrasi Publik .....	17
4. Kegiatan Administrasi Publik .....	20
B. Pemerintah Daerah .....	
1. Desentralisasi .....	21
2. Otonomi Daerah .....	24
3. Pemerintah Daerah .....	25
4. Bentuk & Susunan Pemerintah Daerah .....	28
C. Satuan Polisi Pamong Praja .....	
1. Definisi Satpol PP .....	29
2. Tugas & Fungsi Satpol PP .....	30
3. Wewenang, Hak & Kewajiban Satpol PP .....	31
4. Satpol PP Perempuan .....	33
D. Pengarusutamaan Gender .....	
1. Definisi Pengarusutamaan Gender .....	35
2. Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan .....	37
3. Strategi Pengarusutamaan Gender .....	38
E. Kinerja .....	
1. Pengertian Kinerja .....	40
2. Indikator Kinerja .....	42
3. Pengukuran Kinerja .....	44
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	47



F. Ketertiban Masyarakat	
1. Ketertiban Umum .....	49
2. Masyarakat .....	50
3. Ketertiban Masyarakat.....	51

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Jenis Penelitian .....	53
B. Fokus Penelitian .....	54
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	56
D. Sumber Data .....	57
E. Teknik Pengumpulan Data .....	59
F. Instrumen Penelitian .....	60
G. Metode Analisis .....	61

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	65
1. Gambaran Umum Kota Surabaya.....	65
1) Kondisi Geografis.....	65
2) Kondisi Demografis .....	67
3) Permasalahan Sosial, Ekonomi Kota Surabaya.....	68
2. Gambaran Umum Instansi .....	
1) Visi Satpol PP Kota Surabaya.....	71
2) Misi Satpol PP Kota Surabaya .....	73
3) Fungsi Satpol PP Perempuan Kota Surabaya .....	74
4) Susunan Organisasi Satpol PP Kota Surabaya .....	75
5) Data Pegawai Satpol PP Kota Surabaya.....	83
B. Penyajian Data .....	
1. Indikator Kinerja Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat .....	86
1) Responsivitas Satpol PP Perempuan dalam Menerima Pengaduan Masyarakat .....	89
2) Kualitas Layanan Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.....	101
3) Responsibilitas Satpol PP Perempuan dalam Penegakkan Hukum/ Sanksi.....	108
4) Akuntabilitas Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.....	117
5) Produktivitas Kinerja Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.....	123
2. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.....	130
1) Faktor Pendukung .....	130
2) Faktor penghambat.....	137

### C. Analisis Data

1. Indikator Kinerja Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.....	144
1) Responsivitas Satpol PP Perempuan dalam Menerima Pengaduan Masyarakat.....	148
2) Kualitas Layanan Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat .....	154
3) Responsibilitas Satpol PP Perempuan dalam Penegakkan Hukum/ Sanksi.....	159
4) Akuntabilitas Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.....	163
5) Produktivitas Kinerja Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.....	166
2. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.....	170
1) Faktor Pendukung.....	171
2) Faktor penghambat.....	176

### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	181
B. Saran.....	183

DAFTAR PUSTAKA .....	185
----------------------	-----

LAMPIRAN.....	188
---------------	-----

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Proses Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman, diterjemahkan oleh Tjetjep Rachmat..... 64
Gambar 2	Peta Kota Surabaya..... 66
Gambar 3	Struktur Organisasi Satpol PP Kota Surabaya..... 76
Gambar 4	Alur Pengaduan Masyarakat..... 91
Gambar 5	Setelah Penertiban di taman Bungkul Surabaya..... 100
Gambar 6	Sosialisasi Satpol PP Perempuan ..... 104
Gambar 7	Alur Pengambilan Barang Sitaan PKL Oleh Satpol PP ..... 112
Gambar 8	Sosialisasi Satpol PP Perempuan di Taman Surabaya ..... 119
Gambar 9	Operasi Penertiban Satpol PP Perempuan di Taman Bungkul Surabaya ..... 121



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1      Tingkat Pendidikan .....	84
Tabel 2      Kepangkatan/ Golongan .....	84
Tabel 3      Jenis Kediklatan .....	84
Tabel 4      Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat tahun 2012 .....	92
Tabel 5      Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat tahun 2013 .....	93
Tabel 6      Rekapitulasi Hasil Penertiban tahun 2012 .....	123
Tabel 7      Rekapitulasi Hasil Penertiban tahun 2013 .....	124
Tabel 8      Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan di Kota Surabaya .....	169

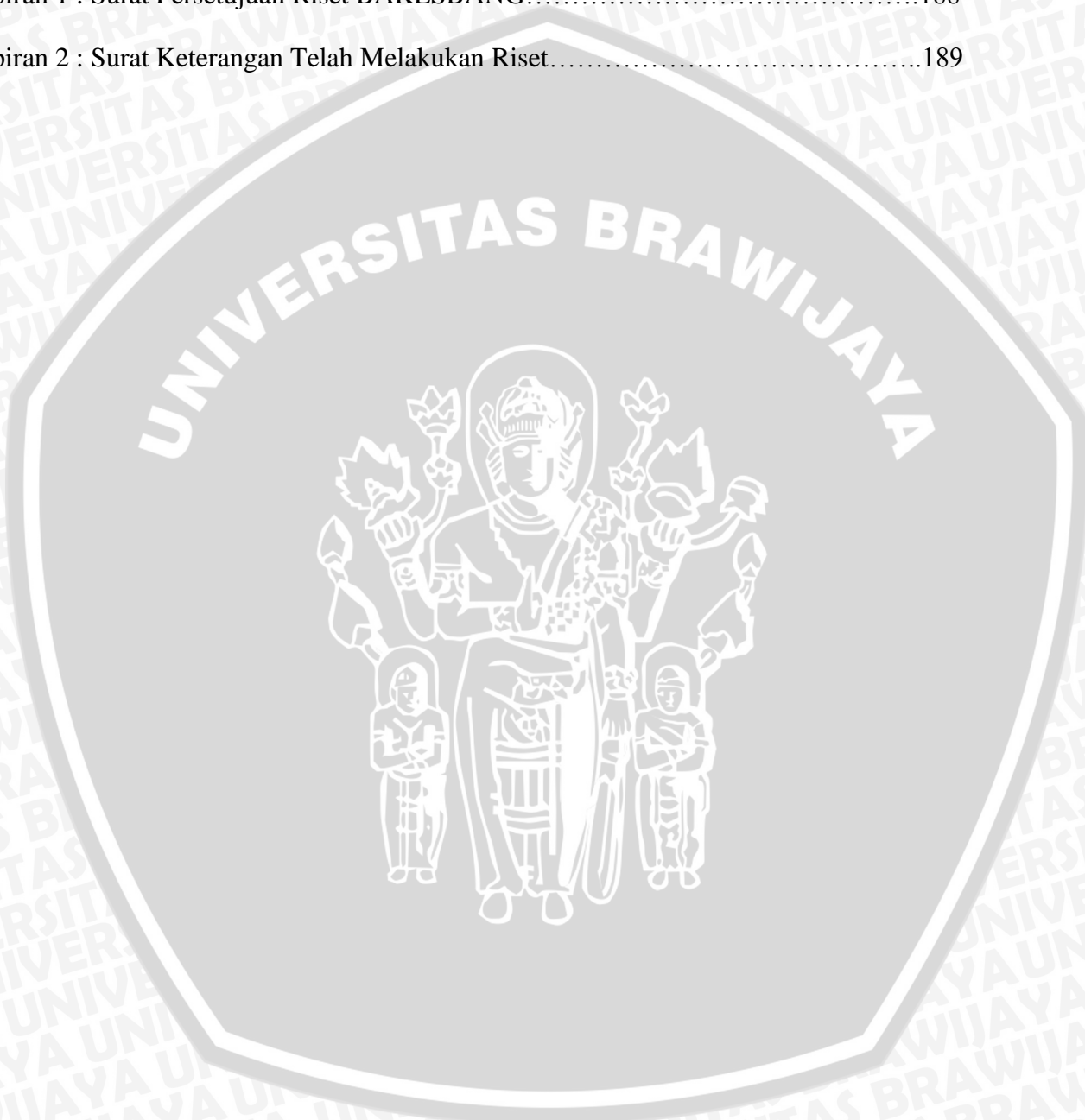


## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Riset BAKESBANG.....188

Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Melakukan Riset.....189



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada era globalisasi dan reformasi saat ini dituntut banyaknya perubahan di berbagai tatanan kehidupan. Salah satunya menuntut perubahan yang mendasar dari tatanan pemerintahan yaitu sistem lama yang serba sentralistik, dimana keputusan dan pembuat kebijakan sangat ditentukan oleh pemerintah pusat menjadi desentralistik. Perubahan tersebut menuntut suatu sistem yang mampu mengurangi ketergantungan pemerintah daerah kepada pemerintah pusat bahkan dapat menghilangkan ketergantungan. Selain itu dapat memberdayakan daerahnya masing-masing agar mampu berkompetisi baik secara regional, nasional, maupun dalam kancah internasional.

Dalam menanggapi perubahan baru tatanan pemerintahan, maka dikeluarkannya undang undang no.32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah, yang mengatur mengenai asas desentralisasi yaitu pemerintah pusat memberikan kewenangannya kepada daerah secara luas, menyeluruh dan bertanggung jawab. Kemudian menurut Andi Mustari Pide dalam Hendratno (2009:67), desentralisasi pada dasarnya adalah penyerahan kekuasaan atau wewenang di bidang tertentu secara vertical dari institusi atau lembaga atau pejabat yang lebih tinggi kepada institusi atau lembaga atau fungsionaris



bawahannya sehingga yang disertai atau dilimpahi kekuasaan wewenang tertentu itu berhak bertindak atas nama sendiri dalam urusan tertentu tersebut.

Kewenangan yang luas, menyeluruh dan bertanggung jawab tersebut bertujuan untuk memungkinkan pemerintah daerah untuk semaksimal mungkin mengurus daerahnya masing-masing serta mengembangkan dan menggali potensi yang ada di daerahnya dan pada akhirnya diharapkan dapat mewujudkan pemerataan pembangunan dan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia baik secara lahir maupun batin.

Salah satu tugas pemerintah yaitu memberikan ketentraman dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara karena hal tersebut merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang perlu dipenuhi. Apabila ketertiban dan ketentraman dapat terwujud dengan baik sesuai harapan yang diinginkan, masyarakat dapat beraktivitas dengan baik dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari untuk meningkatkan kesejahteraannya.

Menurut Kusumohamidjojo (2001:166) ketertiban adalah :

suatu keadaan yang menyangkut penyelenggaraan kehidupan manusia sebagai kehidupan bersama. Ketertiban umum menyiratkan suatu keteraturan yang diterima secara umum sebagai suatu kepantasan minimal yang diperlukan, supaya kehidupan bersama tidak berubah menjadi anarki.

Maka sudah menjadi tugas pemerintah, khususnya pemerintah daerah kabupaten atau kota untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Oleh karena itu pemerintah daerah membentuk organisasi yang bertugas menyelenggarakan ketertiban dan ketentraman masyarakat.

Berdasarkan kewenangan yang ada dalam undang – undang no 32 tahun 2004 pasal 148 ayat 1 tentang pemerintah daerah, yang menyebutkan bahwa setiap pemerintah kabupaten atau pemerintah kota memiliki kewenangan untuk membentuk Institusi, Dinas, Badan, Kantor maupun lembaga teknis lainnya sesuai dengan pilihan masyarakatnya agar mereka mendapatkan pelayanan yang optimal dan memuaskan dari pemerintah. Untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah, maka pemerintah daerah membentuk suatu organisasi yang dapat mendukung terwujudnya kondisi daerah yang tentram, tertib dan teratur seperti yang diharapkan masyarakat. Organisasi perangkat daerah tersebut dikenal dengan Satuan Polisi Pamong Praja yang disingkat menjadi Satpol PP.

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) adalah perangkat pemerintah daerah yang dalam memberikan pelayanan masyarakat bertugas untuk menjaga ketentraman dan memelihara ketertiban umum serta menegakkan peraturan daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah no 6 tahun 2010 ayat 2 dan 3 menyebutkan bahwa: Organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan peraturan daerah. Satpol PP dapat berkedudukan di daerah Provinsi dan daerah Kabupaten/Kota. Di daerah Provinsi, satuan polisi pamong praja dipimpin oleh kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris daerah.

Dalam kaitannya dengan pembinaan tentang keamanan, saat ini gerak langkah satuan polisi pamong praja (Satpol PP) tidak pernah luput dari perhatian publik. Segala aktivitasnya dengan mudah dapat diketahui

masyarakat luas, hal ini dapat dilihat dari betapa mudahnya kita mengakses segala macam informasi dan pemberitaan di media massa, baik cetak maupun elektronik yang berhubungan dengan Satpol PP. Namun sangat disayangkan karena gambaran yang terbentuk dimasyarakat terhadap keberadaan Satpol PP belum sesuai dengan harapan.

Adanya gambaran miring terhadap sosok aparat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) tidak lain karena terlalu sering masyarakat disuguhi aksi-aksi represif, terkesan arogan dari aparat daerah tersebut saat menjalankan perannya dalam memelihara dan menyelenggarakan keamanan dan ketertiban umum. Penertiban gelandangan dan Pekerja Seks Komersial (PSK), pembongkaran bangunan liar dan terutama penertiban pedagang kaki lima yang sering berujung bentrokan fisik, merupakan gambaran keseharian yang sering disuguhkan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), meskipun tindakan-tindakan tersebut merupakan sebagian dari fungsi dan peran Satpol PP sebagai pengemban penegakkan hukum di daerah. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila masyarakat memandang aparat Satpol PP sebagai aparat yang kasar, arogan, penindas masyarakat kecil, dan lain sebagainya. Kesan seperti ini juga dapat mempengaruhi kinerja Satpol PP sendiri, karena dapat menimbulkan konflik antara masyarakat yang mana tidak sesuai dengan visi dan misi Satpol PP itu sendiri. Seperti yang telah dijelaskan oleh Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI dalam Pasolong (2007:175), yang mengatakan:



kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep kinerja yang dikemukakan LAN-RI lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.

Tetapi saat ini, wajah dan identitas petugas Satpol PP semakin berubah seiring dengan pola pendekatan para petugas yang lebih mengedepankan sisi kemanusiaan daripada kekerasan. Banyaknya pemberitaan tentang aksi kekerasan yang dilakukan petugas Satpol PP pada masyarakat dalam penertiban, memaksa para kepala daerah untuk memberi himbauan kepada petugas Satpol PP agar meninggalkan budaya kekerasan. Disamping itu, beberapa daerah kini juga banyak merekrut petugas perempuan, untuk mengisi pos-pos yang sebelumnya banyak dihuni kaum lelaki. Keberadaan petugas Satpol PP perempuan nampaknya ingin mengadaptasi efek psikologis dari petugas Polisi Wanita (Polwan) di Kepolisian. Seorang polisi wanita dimata masyarakat mempunyai wibawa yang tegas, namun tak meninggalkan kesan kelembutan dan keanggunannya. Kesan ini mampu membuat masyarakat menurut dan takluk dibanding harus berhadapan dengan wajah keras dan garang.

Kota Surabaya adalah salah satu daerah yang sudah lama menerapkan pola pendekatan humanis pada masyarakat lewat personel perempuan di Satpol PP. Satpol PP perempuan ini merupakan ide dari ibu walikota Surabaya yaitu Tri Rismaharini, atas dasar keprihatinan terhadap maraknya pelanggaran penertiban di Kota Surabaya, yang mana baik buruknya suatu kota itu

tergantung dari proses penertiban yang berjalan dengan baik tanpa adanya konflik dan perlawanan ( [www.Satpolpp.Surabaya.go.id](http://www.Satpolpp.Surabaya.go.id)).

Keberadaan anggota Satpol PP perempuan di Pemkot Surabaya sendiri sudah ada sejak tahun 2011 lalu, Satpol PP perempuan ini muncul sebagai upaya menghilangkan kesan kekerasan dalam setiap tugas penertiban yang dilakukan Satpol PP selama ini. Karena perempuan itu identik dengan kelembutan dan menggunakan perasaan dalam melakukan segala hal selain itu juga lebih humanis, sehingga diharapkan dapat meminimalisir adanya konflik dan mampu menemukan solusi dengan masyarakat.

Proses perekrutan anggota Satpol PP khusus perempuan tidak mudah, harus melalui seleksi cukup ketat dan tidak sembarangan dalam memilih calon anggota Satpol PP. Mereka harus lolos sejumlah tes yang meliputi psikologi, wawancara, dan serangkaian tes fisik seperti lari, *sit up*, *push up* dan baris-berbaris. Kemudian para calon anggota Satpol PP perempuan ini harus memiliki pendidikan minimal lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) ([www.Kompasiana.com](http://www.Kompasiana.com)).

Satpol PP Perempuan ini merupakan tenaga kontrak, jadi setiap tahunnya mereka harus memperbarui kontrak kerja kembali. Tetapi bila kinerja mereka selama setahun kemarin dirasa kurang maksimal maka mereka tidak akan diterima kembali menjadi anggota Satpol PP. Posisi yang kosong tersebut akan diisi kembali oleh pelamar calon anggota Satpol PP Perempuan lainnya. Sampai saat ini Satpol PP Perempuan di Kota Surabaya telah memiliki 51 personil dengan usia antara 20 tahun sampai 30 tahun.

Petugas perempuan Satpol PP ini dimasukkan dalam regu khusus, yang diberi nama Satpoltik PP, singkatan dari Satuan Polisi Cantik Pamong Praja. Satpoltik ini dibagi menjadi beberapa tim lagi yang dinamakan tim Rusa. Tugas dan pokok fungsinya menyelesaikan permasalahan kota yang berkaitan dengan anak dan perempuan. Dalam melaksanakan tugas tersebut Satpoltik ini menggunakan pendekatan Psikologis terhadap anak dan perempuan. Selain pembekalan semi militer, para anggota Satpoltik juga dibekali dengan ketrampilan berdandan, ketrampilan bela diri dan ketrampilan melakukan negosiasi. Mereka juga harus bisa memahami berbagai Perda yang sesuai dengan penertiban / sosialisasi yang sedang dilakukan.

Sebagai perangkat pemerintah daerah yang baru dijalankan tahun 2011 lalu ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)), Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan ini masih memiliki beberapa kekurangan dalam melaksanakan tugas, terutama pelaksanaan kinerjanya dan dalam capaian tujuannya. Kinerja Satpol PP Perempuan berbeda dengan satpol PP Laki-laki, kinerja satpol pp perempuan adalah perangkat pemerintah daerah yang dalam memberikan pelayanan masyarakat bertugas untuk menjaga ketentraman dan memelihara ketertiban umum serta menegakkan peraturan daerah yang mana dalam melaksanakan tugasnya menggunakan pendekatan psikologis dan bersifat humanis. Menurut Dwiyanto (2006:50-51), Indikator kinerja organisasi sektor publik meliputi beberapa aspek yaitu produktivitas, responsibilitas, responsivitas, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan.



Atas dasar latar belakang di atas yang telah disampaikan, maka peneliti memilih judul sebagai berikut **“Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan Dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat” (Studi Kasus Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya).**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah indikator kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis indikator kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Disamping mempunyai tujuan yang hendak dicapai, penelitian ini mempunyai kontribusi sebagai berikut :

### 1. Manfaat Akademis :

#### a. Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan disiplin ilmu administrasi public

#### b. Mahasiswa

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan penulis sehingga berfikir secara kritis, sistematis, dan analisis.

2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai implementasi ilmu yang diperoleh selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi pembanding bagi penelitian-penelitian yang telah lalu dan sebagai referensi serta bahan masukan bagi penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang dalam judul dan topic yang sama.

### 1. Manfaat Praktis:

#### a. Instansi

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan instansi dalam menghadapi masalah-masalah yang terjadi di Kota Surabaya yang berhubungan dengan meningkatkan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, informasi dan referensi mengenai perbaikan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan bagi Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya.

- b. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum yang belum mengetahui secara jelas keberadaan dan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat.

## 2. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan yang dilakukan oleh peneliti dalam membahas materi ini, dibagi menjadi lima bab, dengan maksud untuk mempermudah dan memperlancar pihak-pihak yang mempunyai perhatian terhadap tulisan dalam memahami isi tulisan, sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang penelitian yaitu untuk mengetahui kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat. Dalam bab ini juga terdapat rumusan masalah yang akan diteliti dalam rangka membatasi penelitian, kemudian juga dijelaskan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini peneliti menguraikan secara umum tentang teori-teori atau temuan-temuan ilmiah dari buku ilmiah, jurnal, hasil penelitian (skripsi, tesis, disertasi) yang berkaitan dengan permasalahan atau pertanyaan penelitian serta digunakan sebagai dasar argumentasi untuk melengkapi kebenaran dari penelitian yang dirangkum dan berisi jawaban sementara (hipotesis). Dalam hal ini menyangkut tentang Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan Dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat di Kota Surabaya.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari: jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, jenis sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan metode analisis.

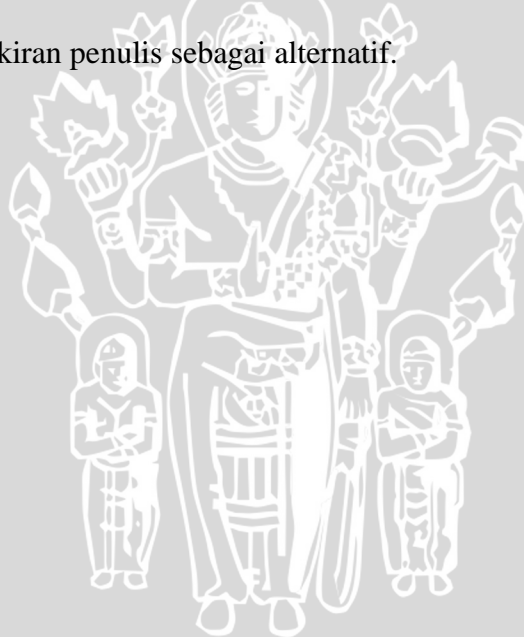
## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan inti dari penulisan skripsi yang didalamnya menguraikan dan membahas gambaran umum lokasi penelitian yaitu gambaran umum Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Surabaya serta hasil penelitian yang menyangkut permasalahan tentang bagaimana indikator kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya, serta

apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan-kesimpulan, dimana merupakan temuan yang bersifat substansial serta dikemukakan pula implikasi dari hasil pembahasan. Dan saran-saran dari penulis, berisi rekomendasi dari penulis terhadap kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat agar menjadi lebih baik serta sebagai sumbangan pemikiran penulis sebagai alternatif.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Definisi Administrasi Publik

Administrasi merupakan salah satu bidang ilmu pengetahuan (*Science*) karena telah dipelajari untuk waktu yang lama dan telah diorganisasikan menjadi suatu rangkaian teori. Administrasi dipandang sebagai ilmu, karena mempunyai sosok subjek matter yang tersusun dengan rapi dan terorganisasi dengan baik. Bahkan teori-teori administrasi terus diuji dalam praktek sehingga terus berkembang.

Kata administrasi berasal dari kata “*administration*” yang berarti administrasi merupakan kegiatan mengelola atau menggerakkan. Administrasi (terjemahan bahasa latin) berarti adalah suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan atau servis sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberikan tugas, kewajiban dan tanggung jawab kepadanya. Sedangkan administrasi (terjemahan bahasa inggris) adalah suatu kegiatan yang punya makna luas meliputi segenap aktivitas untuk menetapkan kebijakan serta pelaksanaannya, sementara (terjemahan bahasa belanda) adalah suatu kegiatan yang sifatnya hanya terbatas pada catat mencatat atau ketatausahaan.



Konsep administrasi publik di Indonesia bukanlah konsep baru, karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dulu menurut Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dalam Harbani (2007:7) menjelaskan bahwa, administrasi publik, adalah (1) meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik, (2) koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. (3) Suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Selanjutnya, menurut Nicholas Henry dalam Harbani (2007:8) menyebutkan bahwa, administrasi publik yaitu suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Kemudian menurut Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro dalam Inu Kencana (1999:25) menjelaskan bahwa administrasi publik, adalah (1) suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan, (2) meliputi ketiga cabang pemerintahan eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka, (3) mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik, (4) sangat

erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayan kepada masyarakat, (5) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Dalam konteks pemerintahan, istilah administrasi publik merupakan istilah yang sering digunakan. Ruang lingkupnya yang luas mencakup ilmu sosial dan serta ilmu sosial lainnya yang memiliki objek materialnya negara yaitu antara lain: ilmu pemerintahan, ilmu politik, hukum tata negara, dan ilmu negara sendiri serta ilmu filsafat yang menjadi sumber keilmuan. Arti administrasi publik sendiri merupakan suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan dan dipimpin.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, administrasi publik yaitu suatu kegiatan atau kerjasam yang dilakukan oleh perorangan ataupun kelompok, meliputi eksekutif, legeslatif dan yudikatif dan mempunyai peranan dalam merumuskan kebijakan, pembuatan peraturan dan yang mengawasi jalannya kebijakan tersebut.

## **2. Peran Administrasi Publik**

Peran administrasi publik dalam suatu Negara sangat vital. Hal ini dapat dilihat dari pendapat Frederik A. Cleveland dalam Harbani (2007:18) menjelaskan bahwa peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Menurut beliau, administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan

manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut.

Selanjutnya menurut Gray dalam Harbani (2007:19) menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut: (1) Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan, (2) Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia, (3) Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan jaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Kemudian menurut Keban (2008:15), menjelaskan bahwa peran administrasi public dapat diamati secara jelas dari dinamika pengaturan dan perubahan jenis departemen, penempatan menteri dan semua jajaran dalam jabatannya, pengaturan persyaratan jabatan, mekanisme pengangkatan



pemilihan dan pemberhentian Gubernur, Bupati dan Walikota, serta semua Sekretaris Daerah, Kepala Dinas, Kepala Badan dan Kepala Kantor pada tingkat *local*. Menurut Keban, peran tersebut dapat dirasakan ketika kualitas para birokrat kunci atau eksekutif seperti menteri dan semua pejabat eselon yang ada di pusat atau di daerah tidak memadai, penggantian struktur dan fungsi birokrasi mulai dari pusat sampai di daerah secara tidak responsif. Pengaruh *negative* yang paling dirasakan terjadi ketika berbagai kesalahan dalam pengaturan struktur organisasi publik, proses manajemen dan kebijakan publik yang kurang rasional, serta rendahnya etika dan moral birokrat. Pada umumnya di Negara berkembang peran *negative* administrasi publik masih nampak dan menjadi salah satu sumber keterbelakangan.


Jadi berdasarkan pendapat para ahli di atas, administrasi publik lebih menekankan pada peranan publik untuk mencapai tujuan. Peranan administrasi publik pada dasarnya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Oleh karena itu, setiap kegiatan dalam administrasi publik diupayakan tercapainya tujuan sesuai dengan yang direncanakan.

### **3. Ruang Lingkup Administrasi Publik**

Begitu luasnya ruang lingkup Administrasi Publik sehingga dapat pula mencakup ilmu-ilmu sosial lainnya terutama yang memiliki objek materinya Negara, yaitu ilmu pemerintahan, ilmu politik, hukum tata Negara, serta ilmu filsafat yang menjadi sumber keilmuan. Menurut Inu Kencana Syafii dkk

(1999:29), dalam ilmu administrasi publik menguraikan ruang lingkup administrasi publik sebagai berikut:

1. Dalam bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan meliputi:
  - a) Administrasi Pemerintahan Pusat
  - b) Administrasi Pemerintahan Daerah
  - c) Administrasi Pemerintahan Kecamatan
  - d) Administrasi Pemerintahan Kelurahan
  - e) Administrasi Pemerintahan Desa
  - f) Administrasi Pemerintahan Kotamadya
  - g) Administrasi Pemerintahan Kota Administratif
  - h) Administrasi Departemen
  - i) Administrasi Non-Departemen
2. Dalam Bidang kekuasaan, meliputi:
  - a) Administrasi Politik Luar Negeri
  - b) Administrasi Politik Dalam Negeri
  - c) Administrasi Partai Politik
  - d) Administrasi Kebijakan Pemerintah
3. Dalam bidang peraturan perundang-undangan, meliputi:
  - a) Landasan idiil
  - b) Landasan Konstitusional; dan
  - c) Landasan Operasional
4. Dalam bidang kenegaraan, meliputi:

- 
- a) Tugas dan kewajiban Negara
  - b) Hak dan kewenangan Negara
  - c) Tipe dan bentuk Negara
  - d) Fungsi dan prinsip Negara
  - e) Unsur-unsur Negara
  - f) Tujuan-tujuan Negara dan tujuan-tujuan nasional
5. Dalam bidang pemikiran hakiki, meliputi:
- a) Etika Administrasi Publik
  - b) Estetika Adminitrasi Publik
  - c) Logika Administrasi Publik
  - d) Hakekat Administrasi Publik
6. Dalam bidang ketatalaksanaan, meliputi:
- a) Administrasi Pembangunan
  - b) Administrasi Perkantoran
  - c) Administrasi Kepegawaian
  - d) Administrasi Kemiliteran
  - e) Administrasi Kepolisian
  - f) Administrasi Perpajakan
  - g) Administrasi Pengadilan
  - h) Admiinistrasi Kependaraan
  - i) Administrasi Perusahaan, meliputi:
    - i. Administrasi Penjualan



- ii. Administrasi Periklanan
- iii. Administrasi Pemasaran
- iv. Administrasi Perbankan
- v. Administrasi Perhotelan
- vi. Administrasi Pengangkutan

#### **4. Kegiatan Administrasi Publik**

Menurut Yeremias T. Keban (2008:17) menjelaskan bahwa apa yang dikerjakan dalam administrasi publik adalah yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan masyarakat lewat program-program pembangunan. Kegiatan pemberian pelayanan publik dapat diamati dari pelayanan rutin di bidang kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, perijinan dan sebagainya. Kegiatan yang berkenaan dengan pembangunan dapat diamati dari penyediaan barang-barang publik seperti pembangunan ekonomi (sarana dan prasarana fisik dan sosial), sistem sosial budaya, hukum, politik, dan pembangunan kualitas manusia, yang kesemuanya diarahkan untuk mengejar ketertinggalan, pengentasan kemiskinan, pengurangan ketimpangan dan pengangguran.

Selanjutnya secara umum, kegiatan ini dapat dilihat dari apa yang secara formal dilakukan oleh lembaga departemen dan non-departemen, sementara di daerah adalah yang dilakukan oleh sekretaris daerah, dinas,

badan, dan kantor. Untuk melaksanakan tugas dalam bidang-bidang tersebut, dipekerjakan berbagai macam personil mulai dari penjaga malam sampai dokter ahli bedah rumah sakit umum, atau mulai pegawai tanpa bawahan sampai para manajer publik tingkat atas yang memiliki banyak bawahan. Singkatnya, kegiatan administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan baik oleh pejabat struktural atau pemegang eselon yang memimpin suatu unit, maupun oleh pejabat non struktural yang tidak memimpin suatu unit.

Kegiatan-kegiatan ini dapat ditangani sendiri oleh aparat pemerintahan atau melibatkan sektor swasta dan masyarakat. Apabila kegiatan ini kompleks sifatnya dan pemerintah kurang mampu melaksanakannya, kegiatan tersebut dapat ditawarkan kepada sektor swasta dan masyarakat untuk menanganinya. Administrasi publik lebih berkenaan dengan kegiatan pengelolaan pelayanan publik dan penyediaan barang-barang publik.

## **B. Pemerintah Daerah**

### **1. Desentralisasi**

Secara Etimologis istilah desentralisasi berasal dari bahasa latin yang berarti “de” adalah lepas dan “centrum” adalah pusat, sehingga bisa diartikan melepaskan dari pusat. Dari sudut ketatanegaraan yang dimaksud desentralisasi dalam Hendratno (2009:64) adalah penyerahan kekuasaan pemerintah dari pusat kepada daerah-daerah yang mengurus rumah tangganya sendiri (daerah otonom). Pengertian ini hamper sama dengan pendapat Amrah

Muslimin dalam Hendratno (2009:64) yang menyebutkan desentralisasi adalah pelimpahan kewenangan pada badan-badan dan golongan-golongan dalam masyarakat dalam daerah tertentu untuk mengurus rumah tangganya sendiri.

Kemudian menurut Andi Mustari Pide dalam Hendratno (2009:67), desentralisasi pada dasarnya adalah penyerahan kekuasaan atau wewenang di bidang tertentu secara vertical dari institusi atau lembaga atau pejabat yang lebih tinggi kepada institusi atau lembaga atau fungsionaris bawahannya sehingga yang disertai atau dilimpahi kekuasaan wewenang tertentu itu berhak bertindak atas nama sendiri dalam urusan tertentu tersebut. Desentralisasi di Negara kesatuan berarti adanya penyerahan kekuasaan dari pemerintah pusat sebagai badan publik nasional kepada pemerintah daerah sebagai badan publik lokal.

Selanjutnya Rondinelli dan kawan-kawan dalam Khairul Muluk (2006: 7) lebih luas lagi dalam mengungkapkan jenis desentralisasi, yakni :

- (1) dekonsentrasi (penyerahan sejumlah kewenangan atau tanggung jawab administrasi kepada tingkatan yang lebih rendah dalam kementerian atau badan pemerintah),
- (2) delegasi (perpindahan tanggung jawab fungsi-fungsi tertentu kepada organisasi di luar struktur birokrasi regular dan hanya dikontrol oleh pemerintah pusat secara tidak langsung),



- (3) devolusi (pembentukan dan pengutan unit-unit pemerintahan subnasional dengan aktivitas yang secara substansial berada diluar kontrol pemerintah pusat),
- (4) privatisasi (memberikan semua tanggung jawab atas fungsi-fungsi kepada organisasi non pemerintah atau perusahaan swasta yang independen dari pemerintah

Lalu menurut Brian C. Smith dalam Hendratno (2009:67) mengemukakan bahwa :

Dalam sistem politik Negara kesatuan, desentralisasi mencakup devolusi dan dekonsentrasi. Devolusi adalah penyerahan wewenang untuk mengambil keputusan dalam bidang kebijaksanaan publik kepada lembaga perwakilan rakyat di tingkat lokal dengan undang-undang. Sedangkan dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang untuk mengambil keputusan administrasi atas nama pemerintah pusat kepada pejabat di daerah yang bertanggung jawab dalam kebijaksanaan publik dalam wilayah tertentu.

Undang-undang No 32 tahun 2004 mendefinisikan desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Jadi Desentralisasi diartikan sebagai penyerahan wewenang kekuasaan pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus daerahnya serta menggali potensi yang ada pada daerah masing-masing.

## 2. Otonomi Daerah

Istilah otonomi daerah dan desentralisasi sebenarnya mempunyai pengertian yang berbeda. Menurut Hendratno (2009:63) menyatakan bahwa:

Istilah otonomi lebih cenderung berada dalam aspek politik kekuasaan Negara, sedangkan desentralisasi lebih cenderung berada dalam aspek administrasi Negara. Sebaliknya jika dilihat dari pembagian kekuasaan kedua istilah tersebut mempunyai keterkaitan yang erat, dan tidak dapat dipisahkan. Artinya jika berbicara mengenai otonomi daerah, tentu akan menyangkut pula pada pembicaraan seberapa besar wewenang untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang telah diberikan sebagai wewenang daerah, demikian pula sebaliknya.

Kemudian dalam buku Hendratno (2009:64) terdapat beberapa pendapat mengenai otonomi daerah dari para ahli, yaitu:

- (1) Syariff Saleh mengatakan otonomi itu sebagai hak mengatur dan memerintah daerah sendiri, atas inisiatif dan kemauan sendiri dimana hak tersebut diperoleh dari Pemerintah Pusat.
- (2) Wayong mengemukakan bahwa otonomi daerah itu adalah kebebasan untuk memelihara dan memajukan kepentingan khusus daerah, dengan keuangan sendiri, menentukan hukum sendiri dan berpemerintahan sendiri.
- (3) Sugeng Istanto menyatakan bahwa otonomi diartikan sebagai hak atau wewenang untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerah.

Berangkat dari hal tersebut maka inti pelaksanaan otonomi daerah adalah terdapatnya keleluasaan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan sendiri atas dasar prakarsa, kreativitas dan peran serta aktif masyarakat dalam rangka mengembangkan dan memajukan daerahnya. Disini masyarakat tidak saja dapat menentukan nasibnya sendiri melalui pemberdayaan masyarakat, melainkan yang utama adalah berupaya untuk memperbaiki nasibnya sendiri.

Lalu menurut Undang-Undang No.32 tahun 2004 otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Prinsip pemberian otonomi daerah menurut Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan dalam mengurus dan mengatur semua dan segala urusan pemerintah di luar yang menjadi urusan pemerintah yang ditetapkan oleh Undang-undang ini. Daerah diberikan wewenang dalam membuat suatu kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan memberdayakan masyarakat yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### 3. Pemerintah Daerah

Dengan dianutnya desentralisasi (dalam arti luas), maka kita mengenal adanya pemerintah daerah (*local government*). Menurut Hoessein dalam Bambang Supriyadi (2009:18) bahwa, *Local government* dapat mengandung tiga arti, yaitu:

#### 1) Pemerintah lokal.

*Local government* dalam arti pertama menunjuk pada lembaga/organannya. Maksudnya *local government* adalah organ/ badan/ organisasi pemerintah di tingkat daerah atau wadah yang menyelenggarakan kegiatan pemerintahan di daerah. Dalam Arti ini,



istilah *local government* sering dipertukarkan dengan istilah *local authority*. Baik *local government* maupun *local authority* keduanya menunjuk pada dewan dan kepala daerah yang rekrutmen pejabatnya atau dasar pemilihan.

2) pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintah lokal.

*Local government* dalam arti kedua menunjuk pada fungsi/kegiatannya. Dalam arti ini *local government* sama dengan pemerintah daerah. Dalam konteks Indonesia pemerintah daerah dibedakan dengan istilah pemerintahan daerah. Pemerintah daerah adalah badan atau organisasi yang lebih merupakan bentuk pasifnya, sedangkan pemerintahan daerah merupakan bentuk aktifnya. Dengan kata lain, pemerintahan daerah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

3) Daerah otonom.

Dalam pengertian ini *local government* memiliki otonomi (lokal) dalam arti *self government*. Yaitu mempunyai kewenangan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri. Dalam istilah administrasi publik masing-masing wewenang tersebut, lazim disebut wewenang membentuk kebijakan dan wewenang melaksanakan kebijakan.

Eksistensi pemerintahan daerah sebagai bagian dari pemerintahan nasional, dalam konteks kesejahteraan masyarakat adalah sangat penting.

Sebagaimana tercantum dalam pasal 18 (a) UUD 1945 yang memberikan makna bahwa pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten/kota berkewajiban dan mempunyai kewenangan untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban serta kesejahteraan masyarakat. Dalam kerangka ini ketiga struktur pemerintahan tersebut wajib bersinergi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pemerintahan.

Selanjutnya menurut Bambang Supriyadi (2009:54), keberadaan pemerintah daerah adalah sangat penting yaitu :

1. Untuk melindungi dan mensejahterakan masyarakat.
2. Agen demokratisasi dan memberikan pendidikan politik
3. Mendekatkan pelayanan masyarakat dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan masyarakat
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat
5. Memberikan potensi dan keanekaragaman daerah
6. Misi utama pemerintah daerah adalah menyediakan pelayanan dasar dan mengembangkan sektor unggulan dengan cara demokratis
7. Output dan produk pemerintah daerah adalah :
  - a. *Public goods*, yaitu barang-barang kebutuhan masyarakat, seperti jalan, pasar, sekolah, rumah sakit, jembatan dan sebagainya
  - b. *Public regulation*, yaitu pengaturan-pengaturan berkaitan dengan masyarakat seperti KTP, KK, IMB, akte kelahiran dan sebagainya

Dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa, pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

#### **4. Bentuk dan Susunan Pemerintahan Daerah**

Seperti dinyatakan dalam UU 32 tahun 2004 yaitu (1) di daerah dibentuk DPRD sebagai badan legeslatif daerah (2) Pemerintah Daerah terdiri atas kepala daerah beserta perangkat daerah lainnya, seperti :

- a. Kepala daerah provinsi disebut Gubernur
- b. Kepala daerah kabupaten disebut Bupati
- c. Kepala daerah kota disebut Walikota

Sedangkan perangkat daerah sesuai dengan pasal 60 terdiri atas sekretariat daerah, dinas daerah, dan lembaga teknis daerah lainnya sesuai dengan kebutuhan daerah. Berkaitan dengan Dinas daerah sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah maka ditingkat Kabupaten atau Kota, dinas dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota melalui Sekretaris Daerah. Sesuai dengan pasal (8) PP No 84 tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, dinas Kabupaten atau Kota mempunyai tugas melaksanakan kewenangan



otonomi daerah Kabupaten atau Kota dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi. Dalam menyelenggarakan tugas tersebut maka Dinas Kabupaten atau Kota mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya
- b. Pemberian perijinan dan pelaksanaan pelayanan umum
- c. Pembinaan terhadap unit pelaksana teknis dinas dan cabang dinas dalam lingkup tugasnya.

Pada dinas Kabupaten Kota juga dapat dibentuk Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Dinas, berfungsi melaksanakan sebagian tugas Dinas yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa Kecamatan. Dimana cabang dinas dan unit pelaksana teknis dinas dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas dan secara operasional dikoordinasikan oleh camat.

### **C. Satuan Polisi Pamong Praja**

#### **1. Definisi Satuan Polisi Pamong Praja**

Satuan Polisi Pamong Praja atau disingkat Satpol PP adalah perangkat pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan masyarakat dengan menjaga ketentraman dan memelihara ketertiban umum serta menegakkan peraturan daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2001 tentang satuan polisi pamong praja, dalam bab 1 pasal 1 mengenai ketentuan umum disebutkan bahwa satuan polisi pamong praja adalah bagian

dari perangkat daerah dalam penegakkan peraturan daerah (perda) dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.

Organisasi dan tata kerja satuan polisi pamong praja ditetapkan dengan peraturan daerah. Satpol PP dapat berkedudukan di daerah provinsi dan di daerah kabupaten/kota. Di daerah Provinsi Satuan polisi pamong praja dipimpin oleh kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Di daerah kabupaten/kota, satuan polisi pamong praja dipimpin oleh kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

## **2. Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja**

Tugas Satuan Polisi Pamong Praja dalam Peraturan Pemerintah No 6 tahun 2010 pasal 4 adalah Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) mempunyai tugas menegakkan Perda dan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Sesuai dengan Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintah daerah bahwa penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah termasuk penyelenggaraan perlindungan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada UU No 32 tahun 2004 pasal 4, dalam pasal 5 PP No 6 tahun 2010 satuan polisi pamong praja (Satpol PP) mempunyai fungsi :

- a) Menyusun program dan melaksanakan penegakkan Perda, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat.
- b) Melaksanakan kebijakan penegakkan Perda dan peraturan kepala daerah
- c) Melaksanakan kebijakan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat di daerah
- d) Melaksanakan kebijakan perlindungan masyarakat
- e) Melaksanakan koordinasi penegakkan perda dan peraturan kepala daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah dan aparatur lainnya
- f) Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala daerah

### **3. Wewenang, hak, dan kewajiban Satpol PP**

Selanjutnya dalam Bab III Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2010 disebutkan mengenai wewenang, hak dan kewajiban satuan polisi pamong praja (Satpol PP) dalam melaksanakan tugasnya. Wewenang Satuan Polisi Pamong Praja dalam pasal 6, yaitu :

- a) Melakukan tindakan penertiban nonyutisial terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda atau peraturan kepala daerah



- b) Menindak warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang mengganggu ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
- c) Fasilitasi dan pemberdayaan kapasitas penyelenggaraan perlindungan masyarakat
- d) Melakukan tindakan penyelidikan terhadap warga masyarakat, aparatur atau badan hukum yang diduga melakukan pelanggaran atas Perda atau Peraturan Kepala Daerah
- e) Melakukan tindakan administratif terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda atau Peraturan Kepala Daerah

Dalam melaksanakan tugasnya Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) mempunyai kewajiban yang harus ditaati sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 6 tahun 2010 pasal 8, yaitu :

- a) Menjunjung tinggi norma hukum, norma agama, Hak Asasi Manusia, dan norma sosial lainnya yang hidup dan berkembang di masyarakat
- b) Menaati disiplin Pegawai Negeri Sipil dan kode etik polisi pamong praja
- c) Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
- d) Melaporkan kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia atas ditemukannya atau patut diduga adanya tindak pidana

- e) Menyerahkan kepada penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah atas ditemukannya atau patut diduga adanya pelanggaran terhadap Perda atau Peraturan kepala daerah

Selain Melaksanakan Kewajibannya, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) juga memiliki hak sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 6 tahun 2010 pasal 7, yaitu :

- a) Polisi Pamong Praja memiliki hak sarana dan prasarana serta fasilitas lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan
- b) Polisi Pamong praja dapat diberikan tunjangan khusus sesuai dengan kemampuan keuangan daerah

#### **4. Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan**

Satpol pp perempuan adalah perangkat pemerintah daerah yang dalam memberikan pelayanan masyarakat bertugas untuk menjaga ketentraman dan memelihara ketertiban umum serta menegakkan peraturan daerah yang mana dalam melaksanakan tugasnya menggunakan pendekatan psikologis dan bersifat humanis. Petugas perempuan Satpol PP ini dimasukkan dalam regu khusus, yang diberi nama Satpoltik PP, singkatan dari Satuan Polisi Cantik Pamong Praja. Satpoltik ini dibagi menjadi 2 tim yaitu tim rusa dan tim negosiator. Tim “rusa” yaitu tim yang bertugas sebagai pelaksana di lapangan untuk menertibkan masyarakat dan dalam rangka menegakkan perda (peraturan daerah). Sedangkan tim “negosiator” yaitu tim yang bertugas untuk

melakukan interaksi kepada masyarakat bersama-sama menemukan masalah dan solusi untuk memecahkan masalah tersebut dengan menggunakan pendekatan psikologis.

Tugas dan pokok fungsinya menyelesaikan permasalahan kota yang berkaitan dengan anak dan perempuan. Dalam melaksanakan tugas tersebut Satpoltik ini menggunakan pendekatan Psikologis terhadap anak dan perempuan. Selain pembekalan semi militer, para anggota Satpoltik juga dibekali dengan ketrampilan berbandan, ketrampilan bela diri dan ketrampilan melakukan negosiasi. Mereka juga harus bisa memahami berbagai Perda yang sesuai dengan penertiban / sosialisasi yang sedang dilakukan. Satpol PP Perempuan dengan satpol PP laki-laki memiliki fungsi yang sama yaitu sebagai pelaksana di lapangan, tetapi satpol PP perempuan memiliki fungsi tambahan yaitu sebagai berikut :

1. Sebagai Negosiator : dalam pelaksanaan penertiban perda, satpol pp perempuan ini memiliki fungsi untuk melakukan interaksi kepada masyarakat bersama-sama menemukan masalah dan solusi untuk memecahkan masalah tersebut dengan menggunakan pendekatan psikologis.
2. Sebagai Sosialisator : sebelum dilaksanakannya penertiban, seminggu sebelumnya selalu diadakan sosialisasi atau pemberitahuan mengenai adanya penertiban di daerah tersebut. Hal ini dilakukan agar masyarakat yg berada di daerah tersebut dapat menyiapkan diri.



3. Sebagai Fasilitator : Sebagai jembatan penghubung antara masyarakat dengan pemerintah dalam berinteraksi. Satpol PP Perempuan ini memiliki fungsi sebagai pendengar, menyampaikan pesan untuk dapat mematuhi perda dan memberikan solusi yang tepat bagi masyarakat. (Lilik Mulyadi, 2014)

#### **D. Pengarusutamaan Gender**

##### **1. Definisi Pengarusutamaan Gender**

Kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam berbagai aspek kehidupan yang kemudian membawa pada permasalahan yang menghambat pembangunan nasional, di mana peran perempuan dirasa kurang dibandingkan dengan peran yang dimainkan oleh laki-laki sebagai penguasa dalam berbagai aspek kehidupan termasuk dalam pembangunan nasional. Pemerintah Indonesia sendiri melalui Instruksi Presiden No.9 Tahun 2000 mengusung tentang pentingnya pengarusutamaan gender dalam pembangunan nasional. Dengan strategi ini diharapkan akan terjadi percepatan peningkatan partisipasi dan kedudukan perempuan karena setiap tahap proses pembangunan dilakukan dengan cara pandang (perspektif) gender dengan disertai adanya kesadaran bahwa ada perbedaan kapasitas, potensi, aspirasi, kepentingan dan kebutuhan antara perempuan dan laki-laki di semua sektor pembangunan dan di berbagai dimensi kehidupan.

Ada beberapa pengertian atau pendapat mengenai pengarusutamaan gender, yaitu :

- a. Pengarusutamaan Gender menurut Nugroho (2008:5) yaitu Pengarusutamaan gender merupakan strategi alternatif bagi usaha percepatan tercapainya kesetaraan gender karena nuansa kepekaan gender menjadi salah satu landasan dalam penyusunan dan perumusan strategi, struktur, dan sistem dari suatu organisasi atau institusi, serta menjadi bagian dari nafas budaya di dalamnya
- b. Pengarusutamaan Gender menurut Inpres no 9 tahun 2000 yang menyatakan bahwa, Melaksanakan pengarusutamaan gender guna terselenggaranya perencanaan, penyusunan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi atas kebijakan dan program pembangunan nasional yang berperspektif gender sesuai dengan bidang tugas dan fungsi, serta kewenangan masing-masing
- c. Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) mendefinisikan Pengarusutamaan Gender (PUG) sebagai:

“Strategi agar kebutuhan dan pengalaman perempuan dan laki-laki menjadi bagian tak terpisahkan dari desain, implementasi, monitoring, dan evaluasi kebijakan dan program dalam seluruh lingkup politik, ekonomi, dan sosial, sehingga perempuan dan laki-laki sama-sama mendapatkan keuntungan, dan ketidakadilan tidak ada lagi” (www.KomnasPerempuan.com).

Berdasarkan beberapa pengertian tentang pengarusutamaan gender tersebut, dapat dipahami bahwa pengarusutamaan gender

adalah suatu strategi untuk mencapai kesetaraan dan keadilan gender melalui perencanaan dan penerapan kebijakan yang berperspektif gender pada organisasi dan institusi.

## **2. Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan**

PUG merupakan sebuah strategi, bukan tujuan. Strategi ini dirumuskan agar desain, implementasi, monitoring, dan evaluasi kebijakan dan program di seluruh ranah politik, ekonomi, sosial, dan budaya dapat terwujud. Sedangkan tujuan utamanya adalah mewujudkan keadilan gender. Dengan PUG maka semua program pembangunan dapat dilaksanakan dengan mempertimbangkan kesempatan dan akses perempuan terhadap program pembangunan, serta dengan adanya kendali dan manfaat untuk perempuan.

Di Indonesia, secara resmi PUG diadopsi menjadi strategi pembangunan bidang pemberdayaan perempuan melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional. Dalam inpres tersebut dinyatakan tujuan PUG adalah terselenggaranya perencanaan, penyusunan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi atas kebijakan dan program pembangunan nasional yang berperspektif gender. Dan strategi PUG ditempuh dalam rangka mewujudkan kesetaraan dan keadilan gender dalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.



Pengarusutamaan gender dalam pembangunan menurut Nugroho (2008:20) terfokus pada peningkatan perempuan dalam pembangunan yang mana strategi ini dibangun atas asumsi bahwa permasalahan kaum perempuan berakar pada rendahnya kualitas sumber daya perempuan itu sendiri yang menyebabkan mereka tidak mampu bersaing dengan kaum laki-laki dalam masyarakat termasuk dalam pembangunan. Berangkat dari asumsi di atas, bahwa pengarusutamaan gender ke dalam seluruh proses pembangunan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan fungsional semua instansi dan lembaga pemerintah di tingkat Pusat dan Daerah.

### 3. Strategi Pengarusutamaan Gender

Konsep strategis dalam pengarusutamaan gender nasional Indonesia yang disusun oleh Kantor Meneg PP bekerja sama dengan UNDP dalam Nugroho (2008:183), berkenaan dengan tiga sector pokok yang diacu dalam indikator pembangunan manusia atau *human development index* (HDI) yaitu :

1. Pendidikan
2. Kesehatan
3. Ekonomi

Mengingat terdapat satu sector yang strategis dan dapat dipergunakan sebagai payung dari ketiga sector strategis, yaitu administrasi public dan desentralisasi maka sector ini ditambahkan sebagai sector keempat.

Konsep strategis yang dipergunakan disini mengedepankan beberapa prinsip pokok yang menjadi acuan dari pembangunan hari ini, yaitu :

1. Adanya kemitraan antara Negara dan masyarakat, khususnya dengan tujuan membangun masyarakat yang madani (*civil society*). Pendekatan ini merupakan pendekatan yang melihat bahwa pembangunan hari ini khususnya pengarusutamaan gender tidak lagi bisa dengan pola *government* atau *state driven*, melainkan *government and society driven*. Di sini unsure-unsur masyarakat, khususnya lembaga swadaya masyarakat baik yang berbasiskan massa maupun tidak berbasiskan massa menjadi mitra yang strategis.
2. Mengedepankan pemberdayaan sebagai inti pendekatan. Pemeberdayaan adalah sebuah konsep yang berdekatan dengan demokrasi dan penegakkan hak asasi manusia, karena mempunyai empat unsur pokok, yaitu : kesamaan hak bagi perempuan dan laki-laki untuk melakukan akses terhadap sumberdaya pembangunan, untuk berpartisipasi dalam pembangunan, untuk ikut mengontrol proses pembangunan dan untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan.
3. Melakukan intervensi terhadap institusi-institusi yang paling strategis untuk mencapai kesiapan dan menuju pembangunan yang berkesetaraan gender. Merujuk kepada latar belakang kesenjangan

gender, maka institusi strategis yang menjadi fokus intervensi adalah kebijakan, mekanisme, organisasi, dan pendidikan & pelatihan.

4. Menengarai faktor-faktor faktual sebagai batas-batas tujuan ideal yang hendak dicapai. Faktor yang dinilai paling utama adalah kebijakan desentralisasi.

## **E. Kinerja**

### **1. Pengertian kinerja**

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Konsep tentang kinerja telah diungkapkan oleh para ahli, Moenir (2006:76) yang mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja seseorang pada kesatuan waktu atau ukuran tertentu. Pengertian ini melihat dimensi waktu. Hasil yang dicapai dapat berasal dari seseorang atau kelompok orang, sebagaimana yang dinyatakan oleh Hasibuan (2001:105) Bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan



tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan.

Widodo (2006:78), mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI dalam Pasolong (2007:175), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep kinerja yang dikemukakan LAN-RI lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.

Di samping itu, Mahsun (2006:25) mendefinisikan kinerja sebagai : gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertian dalam *strategic planning* organisasi. Kinerja dapat diketahui jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai criteria keberhasilan berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang telah ditetapkan untuk dicapai.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan pelaksanaan kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi mencapai kebutuhannya secara efektif.

## 2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI dalam Pasolong (2007:177), adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Dengan demikian indikator kinerja dapat digunakan untuk mengevaluasi : (a) tahapan perencanaan, (b) tahapan pelaksanaan, (c) tahapan setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

Dwiyanto (2006:50-51), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu :

- a. Produktivitas. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.
- b. Kualitas layanan. Sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
- c. Responsivitas. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip

administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

- e. Akuntabilitas. Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsiinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih rakyat dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Selim dan Woodward dalam Nasucha (2004:108), mengemukakan bahwa ada lima dasar yang bisa dijadikan indikator kinerja antara lain :

- a. Pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan.
- b. Ekonomi, yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah daripada yang direncanakan
- c. Efisien, yang menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran
- d. Efektivitas, yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai
- e. Equity, yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan

Menurut pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja yaitu ukuran yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak.



### 3. Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi suatu organisasi. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja. Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Gary Desiler dalam Pasolong (2007:182) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada diatas rata-rata.

Elemen pokok suatu pengukuran kinerja (Mahsun:2006:26), antara lain:

- a. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi
- b. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja
- c. Mengukur tingkat ketercapaian dan sasaran-sasaran organisasi
- d. Evaluasi kinerja

Oleh karena sifat dan karakteristiknya, maka organisasi sektor publik memerlukan ukuran penilaian kinerja yang lebih luas, tidak hanya pada tingkat laba, tidak hanya efisien dan juga tidak hanya ukuran financial.

Pengukuran kinerja sektor publik menurut Mahsun (2006:31) meliputi beberapa aspek, antara lain :

- a. Kelompok *input*, adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran
- b. Kelompok *process*, adalah ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut
- c. Kelompok *output*, adalah sesuatu yang diharapkan langsung agar dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berwujud maupun tidak berwujud
- d. Kelompok *outcomes*, adalah segala sesuatu yang mencerminkan fungsi keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung
- e. Kelompok *benefit*, adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dan pelaksanaan kegiatan.
- f. Kelompok *impact* adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative

Kegunaan penilaian prestasi kerja (kinerja) karyawan menurut Mangkunegara (2003:10) adalah :

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa;
2. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya;
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektifitas seluruh kegiatan dalam perusahaan;
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawan;

5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi;
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai performance yang baik;
7. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya;
8. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan;
9. Sebagai alat untuk memperbaiki atau megembangkan kecakapan karyawan;
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (job description).

Berdasarkan beberapa aspek kinerja diatas yang harus diukur pada organisasi sektor publik tersebut dapat ditelusuri sampai sejauh mana cakupan pengukuran kinerja sektor publik ini. Dari pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah penilaian yang dilakukan sangat sistematis untuk mengetahui hasil kerja pegawai dan kinerja organisasi. Di samping itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kompetensinya kepada pegawai sehingga dalam melaksanakan pekerjaan akan lebih baik, dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penghargaan jasa tas kinerjanya yang baik.



#### 4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Gibson (1996:76) menyatakan terdapat tiga kelompok variabel yang mempengaruhi kinerja dan perilaku, yaitu :

- a) Variabel individu, yang meliputi kemampuan dan keterampilan, fisik maupun mental, latar belakang, pengalaman dan demografi, umur dan jenis kelamin, asal usul dan sebagainya. Kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu, sedangkan demografi mempunyai hubungan tidak langsung pada perilaku dan kinerja.
- b) Variabel organisasi, yakni sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan
- c) Variabel psikologis, yakni persepsi, sikap, kepribadian, belajar, kepuasan kerja dan motivasi. Persepsi, sikap, kepribadian dan belajar merupakan hal yang kompleks dan sulit diukur serta kesempatan tentang pengertiannya sukar dicapai, karena seseorang individu masuk dan bergabung ke dalam suatu organisasi kerja pada usia, etnis, latar belakang, budaya, dan keterampilan yang berbeda satu sama lainnya.

Uraian dari variabel kinerja dapat dilihat sebagai berikut:

a) Tanggungjawab

Adalah kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya

b) Inisiatif

Adalah prakarsa atau kemampuan seseorang untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakanyang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.

c) Jumlah pekerjaan

Variabel ini berkembang berdasarkan kenyataan bahwa pekerjaan itu berbeda-beda satu sama lain dimana beberapa diantaranya lebih menarik dan menantang dibanding lainnya.

Menurut Soesilo dalam Tangkillisan (2005: 180-181) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah :

- a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi
- b. Kebijakan pengelola berupa visi dan misi organisasi

- c. Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal
- d. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi

## **F. Ketertiban Masyarakat**

### **1. Ketertiban umum**

Ketertiban umum memang sering ditemui dalam sejumlah peraturan perundang-undangan di Indonesia. Dalam Undang-Undang No.6 tahun 2010 dalam pasal 1 ayat 10 dijelaskan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat adalah suatu keadaan dinamis yang memungkinkan pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan tentram, tertib, dan teratur. Sedangkan Menurut Kusumohamidjojo (2004:166) ketertiban umum adalah :

suatu keadaan yang menyangkut penyelenggaraan kehidupan manusia sebagai kehidupan bersama. Ketertiban umum menyiratkan suatu keteraturan yang diterima secara umum sebagai suatu kepantasan minimal yang diperlukan, supaya kehidupan bersama tidak berubah menjadi anarki.

Ketertiban umum sebenarnya bisa dipahami sebagai manifestasi dari suatu keadaan damai yang dijamin oleh keamanan kolektif, yaitu suatu



tatanan, dimana manusia merasa aman secara kolektif. Ketertiban umum tidak selamanya mengandung keadilan, karena bisa saja dipaksakan oleh suatu kekuatan (misalnya pemerintah yang otoriter) yang lebih berkepentingan terhadap suatu keadaan yang tunduk kepadanya daripada memberikan keadilan kepada masyarakat.

## 2. Masyarakat

Dany Haryanto dan G. Edwi Nugrohadhi (2011:250) mendefisikan masyarakat adalah kumpulan individu yang hidup di dalam suatu wilayah tertentu. Karakteristik dan personalitas masyarakat sendiri juga dipengaruhi oleh wilayahnya, budayanya, politik, situasi ekonomi masyarakatnya, kehidupan religiusnya dan sebagainya. Masyarakat Indonesia misalnya, memiliki historis, karakteristik, pemikiran dan budayanya sendiri yang sangat kental dan khas. Sudah sepantasnya dan masuk akal jika masyarakat Indonesia juga memiliki juga mempunyai benih-benih dan konsep pemikiran sosiologi yang berkarakter lokal.

Bentuk umum proses sosial dalam masyarakat adalah interaksi sosial. Karena bentuk-bentuk lain dari proses sosial hanya merupakan bentuk-bentuk khusus dari interaksi pada masyarakat, maka interaksi sosial dinamakan proses sosial itu sendiri. Interaksi sosial adalah kunci dari semua kehidupan sosial. Interaksi sosial merupakan hubungan dinamis yang menyangkut

hubungan antara perorangan, anatar kelompok maupun antar perorangan dengan kelompok.

Gillin dan Gillin dalam Dany Haryanto dan G. Edwi Nugrohadi (2001:215) mengajukan dua syarat yang harus dipenuhi agar interaksi sosial mungkin terjadi yaitu :

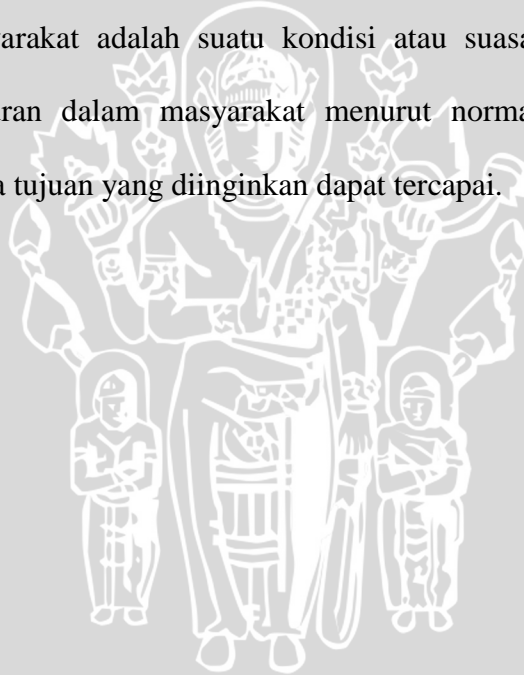
- a) Adanya kontak sosial
- b) Adanya komunikasi

Douglas Oliver dalam Dany Haryanto dan G. Edwi Nugrohadi (2011:218) mengatakan bahwa interaksi terjadi apabila ada hubungan penyesuaian tingkah laku antar piphak. Setiap anggota masyarakat berinteraksi dengan anggota lainnya melalui komunikasi dan bersamaan menyesuaikan tingkah laku kepada harapan-harapan mereka. Oleh karena itu, interaksi adalah kenyataan sosial yang fundamental dalam masyarakat.

### **3. Ketertiban masyarakat**

Agar anggota masyarakat mentaati norma-norma yang berlaku, diciptakan pengendalian sosial. Tujuan pengendalian sosial dapat digolongkan dalam beberapa golongan, yaitu mempertebal keyakinan anggota masyarakat dan kebaikan norma-norma kemasyarakatan, memberikan penghargaan kepada anggota masyarakat yang taat pada norma-norma yang berlaku di masyarakat, sehingga menciptakan suatu kondisi tertib dalam kehidupan bermasyarakat.

Ketertiban masyarakat merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang perlu dipenuhi. Ketertiban adalah suatu keadaan dinamis yang memungkinkan pemerintah dan masyarakat dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan tentram, tertib, dan teratur. Agar hubungan ini dapat berjalan dengan baik dibutuhkan aturan-aturan untuk melindungi kepentingan, menghormati kepentingan dan hak orang lain serta memberikan rasa aman, tertib dan tentram dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Jadi ketertiban masyarakat adalah suatu kondisi atau suasana yang mengarah kepada keteraturan dalam masyarakat menurut norma atau aturan yang berlaku sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai.





### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian secara umum menurut Sugiyono (2004:1) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah disini berarti kegiatan penelitian itu berdasarkan pada cirri-ciri keilmuwan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Dengan demikian, metode penelitian adalah cara untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dan kegunaan dipertanggungjawabkan. Dan tujuannya adalah untuk meramalkan dan mengontrol serta menjelaskan gejala-gejala yang teramati guna mendapatkan kebenaran yang kita inginkan.

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau dengan cara-cara lain dari pengukuran. Menurut Bogdan dan Taylor (1992) dikutip oleh Moleong (2003:3), yang mendefinisikan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut pandangan mereka,

pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistik

Jenis pendekatan yang dipilih peneliti adalah pendekatan deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status seseorang, suatu objek, suatu situasi atau kondisi sistem pemikiran. Tujuan dari pendekatan deskriptif ini adalah untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas pemikiran pada masa sekarang dengan tujuan untuk mendiskripsikan, menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir,2005:54).

Dengan demikian peneliti ini berupaya dalam mendiskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan serta kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut tentang Kinerja Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat .Penelitian ini bertujuan untuk dapat menggambarkan keadaan yang sesungguhnya terjadi.

## **B. Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2007:237) fokus penelitian adalah suatu pembatasan terhadap masalah-masalah yang akan dibahas dalam metode penelitian kualitatif yang berfungsi untuk :

1. Membatasi studi atau dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang-bidang masukan.
2. Memenuhi kriteria masukan dan keluaran suatu informasi yang diperoleh di lapangan. Dengan fokus penelitian maka seseorang peneliti dapat mengetahui data mana yang akan diambil dari data-data yang sedang dikumpulkan .

Jadi fokus menjadi titik pangkal dalam penelitian ini adalah membahas tentang “Kinerja Satpol PP Perempuan Dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat, khususnya di Kota Surabaya”. Dengan demikian yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

**A. Indikator Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam menciptakan ketertiban Masyarakat, meliputi:**

1. Responsivitas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam menerima pengaduan masyarakat
2. Kualitas layanan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat
3. Responsibilitas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam penegakkan hukum atau sanksi
4. Akuntabilitas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam menciptakan ketertiban masyarakat
5. Produktivitas kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam menciptakan ketertiban masyarakat



**B. Faktor yang mendukung dan menghambat Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam Menciptakan ketertiban Masyarakat.**

1. Faktor Pendukung Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan ketertiban Masyarakat.
2. Faktor Penghambat Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan ketertiban Masyarakat

**C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan letak dimana penelitian akan dilakukan, untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya yang terletak pada jalan Jaksa Agung Suprpto No. 6 Surabaya. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Karena Kota Surabaya merupakan ibu kota provinsi Jawa Timur dan merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta, sehingga memiliki masalah yang lebih kompleks pula karena masyarakatnya terdiri dari berbagai macam ras, suku, dan kepentingan yang berbeda-beda..
2. Pemerintah kota Surabaya merupakan kota yang menggagas pertama kali adanya satpol pp perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap dan mengetahui keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti

guna memperoleh data yang akurat dan valid. Dalam penelitian ini yang menjadi situs penelitian adalah Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya.

#### **D. Sumber Data**

Dalam proses pengumpulan data dilapangan peneliti berusaha memperoleh data yang sebenarnya dari narasumber yang tepat dan dapat dijadikan acuan dan pegangan akan keakuratan dari hasil penelitian nantinya. Dengan demikian, dalam penelitian ini akan dikelompokkan dua jenis data berdasarkan cara memperolehnya yaitu:

##### **1. Data primer**

Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber yang akan diteliti atau dapat dikatakan tidak melalui perantara. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian kegiatan dan hasil pengujian. Data ini dikumpulkan secara langsung dengan cara melakukan wawancara kepada:

- a. Ibu Lilik Mulyadi sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya
- b. Bapak Syamsuri sebagai Staff bidang Pengendalian Operasional Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya
- c. Bapak Tintus sebagai staff bidang Pengembangan Kapasitas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya

- d. Ibu Endang sebagai staff bidang tata usaha Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya
- e. Bapak Wahyudi Selaku ketua Tim Rusa Satpol PP Perempuan
- f. Satpol PP Perempuan Kota Surabaya
- g. Pedagang Kaki Lima di Taman Bungkul, Taman Pelangi, sentra PKL di dalam Kebun Binatang Surabaya, sekitar pasar turi dan disekitar Gubeng
- h. Mantan Pekerja Seks Komersial Dolly

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung di lapangan atau dalam arti lain tidak diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti yaitu melalui dokumen, arsip, laporan, catatan dan lain-lain yang banyak memuat informasi ataupun data-data yang berhubungan dengan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan di Kota Surabaya. Data ini bertujuan untuk mendukung data primer yang berupa dokumen-dokumen dan laporan-laporan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data sekunder dari penelitian ini adalah:

- a. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 1999 tentang Larangan Menggunakan Bangunan/ Tempat Untuk Berbuat Asusila Serta Pemikatan Untuk Melakukan Perbuatan Asusila
- b. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima



- c. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 10 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Pengguna jalan
- d. Arsip-arsip yang berhubungan dengan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat di Kota Surabaya.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dipergunakan untuk memperoleh data di lapangan. Untuk itu metode atau cara pengumpulan data yang diperlukan harus benar dan akurat. Adapun metode dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencatat, serta mempelajari data dari sejumlah arsip atas dokumentasi resmi yang dilakukan terhadap informasi yang didokumentasikan dalam rekaman, gambar, dan lain-lain. Bentuk rekaman biasanya dikenal dengan penelitian analisis dokumen atau analisis isi. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder. Studi dokumentasi ini dilakukan pada lembaga-lembaga yang diperkirakan memiliki data-data yang dibutuhkan dalam penelitian, yang berupa hasil laporan penelitian, brosur dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

##### **2. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung dengan cara berdialog dan Tanya jawab.

Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan pendapat, aspirasi, harapan, persepsi, keinginnan dari individu atau responden. Dalam teknik wawancara ini, penulis menghubungi para responden yang mengetahui tentang kondisi pada waktu tersebut dan dapat memberikan informasi secara lisan dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis mengenai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan di kota Surabaya.

### 3. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah-masalah yang diteliti. Dengan observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati sendiri kemudian mencatat hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya.

### F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah atau mencapai tujuan penelitian, menurut Suharsimi Arikunto (2000:134), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya

Sehubungan dengan hal di atas, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dan informasi yaitu:

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan mengamati fenomena serta wawancara dengan kelompok sasaran yang berkaitan dengan fokus penelitian.
2. Pedoman wawancara, yaitu berupa materi atau poin-poin yang menjadi dasar dan acuan dalam melakukan wawancara dengan narasumber. Digunakan pedoman wawancara yang dilakukan benar-benar memperoleh informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan topik penelitian yang ditetapkan.
3. Catatan lapangan (*field note*), yaitu catatan di lapangan untuk mencatat hasil wawancara dan pengamatan selama melakukan penelitian. Selain menggunakan catatan, peneliti menggunakan alat perekam.

#### **G. Metode Analisis**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaannya lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data



display dan conclusion drawing/verification. Berikut ini adalah penjelasan mengenai ketiga alur analisis data tersebut, yaitu :

### 1. Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

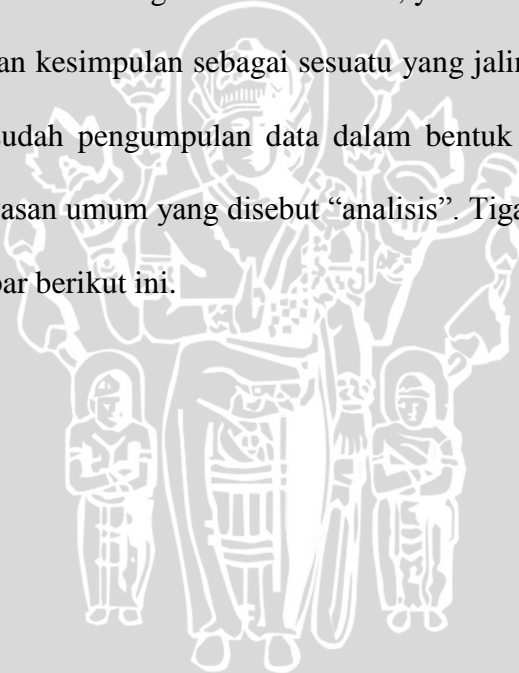
### 2. Penyajian Data (*data display*)

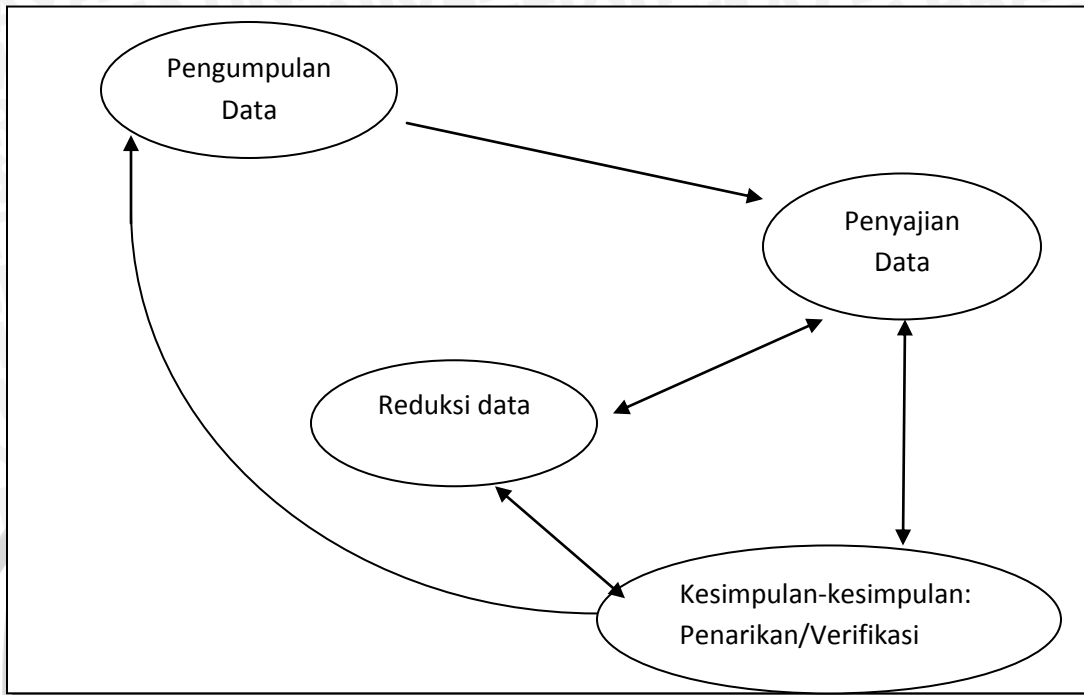
Sekumpulan informasi tersusun, yang menimbulkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan yang dihasilkan dari beraneka penyajian. Dengan melihat penyajian-penyajian kita akan memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh menganalisis ataukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa lalu adalah bentuk teks naratif. Teks naratif dalam hal ini melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi dan mengerogoti kecenderungan-kecenderungan mereka untuk menemukan pola-pola yang sederhana.

### 3. Menarik Kesimpulan (*conclusion*)

Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan konfigurasi utuh. Diversifikasikan selama penelitian berlangsung. (Miles dan Huberman, 1992:16-24)

Telah dikemukakan tiga hal utama diatas, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai sesuatu yang jalin menjalin pada saat sebelum, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut “analisis”. Tiga hal utama itu dapat dilihat pada gambar berikut ini.





**Gambar 1. Proses Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman, diterjemahkan oleh Tjetjep Rachmat**

Komponen-komponen itu saling mempengaruhi dan mempunyai keterkaitan. Pertama-tama peneliti melakukan penelitian di lapangan dengan mengadakan wawancara atau observasi yang disebut tahap pengumpulan data karena data yang dikumpulkan banyak maka diadakan reduksi data. Setelah direduksi kemudian disajikan data, selain itu pengumpulan data juga digunakan untuk penyajian data. Apabila ketiga tahapan tersebut selesai dilakukan, maka diambil suatu kesimpulan atau verifikasi.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

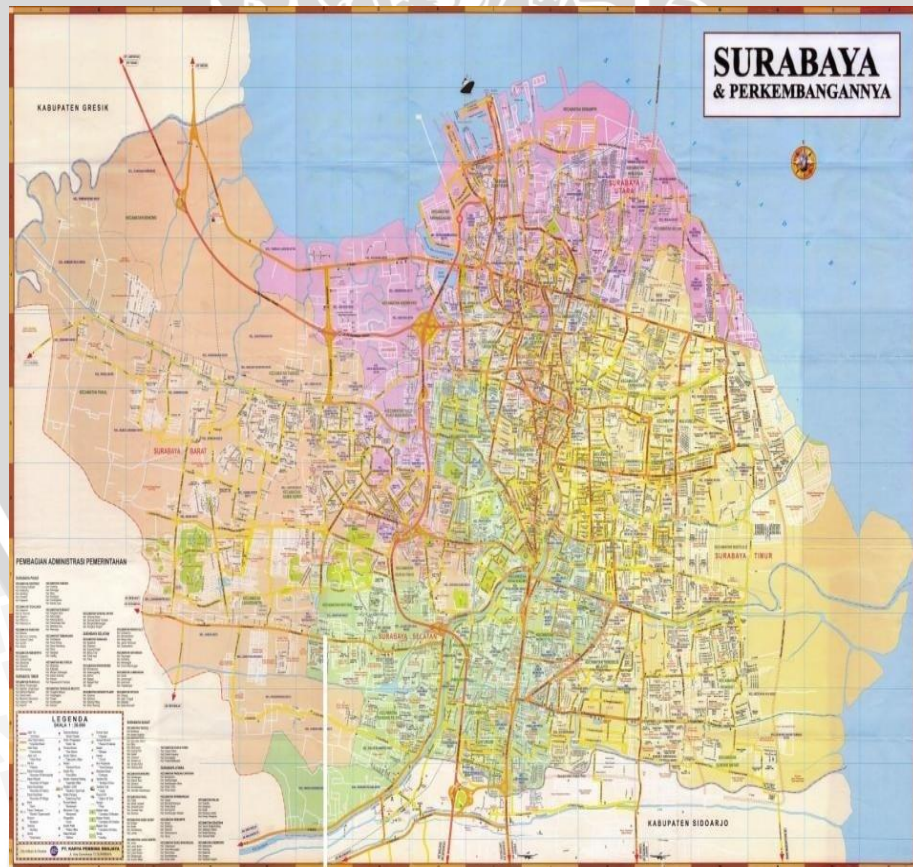
##### 1. Gambaran umum Kota Surabaya

###### 1) Kondisi Geografis

Surabaya merupakan kota metropolitan kedua terbesar setelah Jakarta. Kota Surabaya memiliki luas sekitar 52.087 Ha, dengan luas daratan 33.048 Ha atau 63,45% dan selebihnya sekitar 19.039 Ha atau 36,55% merupakan wilayah laut yang dikelola oleh pemerintah kota Surabaya. Secara astronomis kota Surabaya berada pada  $7^{\circ}-9'$  ,  $7^{\circ}21'$  lintang selatan dan  $112^{\circ}-36'$  ,  $112^{\circ}-57'$  bujur timur sebagian wilayah kota Surabaya merupakan dataran rendah dengan ketinggian 3-6 meter di atas permukaan laut, sebagian lagi pada sebelah selatan merupakan kondisi berbukit-bukit dengan ketinggian 25-50 meter diatas permukaan laut. Batas wilayah kota Surabaya adalah sebelah Utara dan Timur dibatasi oleh selat Madura, sebelah Selatan dibatasi oleh Kabupaten Sidoarjo dan sebelah Barat dibatasi oleh Kabupaten Gresik.

Secara Topografi Kota Surabaya merupakan daerah dengan dataran rendah yaitu 80,72% (25.919,04 Ha) dengan ketinggian antara -0,5-5m SHVP atau 3-8m LWS, sedang sisanya merupakan daerah perbukitan yang terletak di wilayah kota Surabaya barat (12,77%) dan Surabaya Selatan (6,25%). Adapun

kemiringan lereng tanah berkisar 0-2% daerah dataran rendah dan 2-15% daerah perbukitan landau. Jenis batuan yang ada terdiri dari 4 jenis yang pada dasarnya merupakan tanah liat atau unit-unit pasir. Sedang jenis tanah, sebagian besar berupa tanah alluvial, hasil endapan sungai dan pantai, di bagian barat terdapat perbukitan yang mengandung kapur tinggi (daerah perbukitan). Sebagaimana daerah tropis lainnya, Surabaya mengenal 2 musim yaitu musim hujan dan musim kemarau. Curah hujan rata-rata 183,2 mm, curah hujan diatas 200 mm terjadi pada bulan Desember s/d Mei dengan temperature rata-rata minimum 23,3 °C dan maksimum 35,2 °C.



**Gambar 2. Peta Kota Surabaya**



## 2) Kondisi Demografi

Surabaya merupakan kota multi etnis yang kaya budaya. Di kota Surabaya sendiri masyarakatnya terdiri dari beberapa etnis yaitu etnis Melayu, Cina, India, dan Eropa. Etnis nusantarapun dapat dijumpai seperti, Madura, Sunda, Batak, Kalimantan, Bali, dan Sulawesi yang membaur dengan penduduk asli Surabaya. Hal ini membentuk sebuah pluralism budaya yang selanjutnya menjadi cirri khas Surabaya. Ciri khas masyarakat asli Kota Surabaya yaitu mudah bergaul dan gaya bicara khas kota Surabaya adalah sangat terbuka dan apa adanya. Walaupun terkesan seperti bertempramen kasar, tetapi masyarakat Kota Surabaya sangat demokratis, toleran dan senang menolong.

Dengan jumlah penduduk yang mencapai sekitar 3,110,187 Orang di Tahun 2012, Kota Surabaya merupakan kota yang dinamis dimana setiap tahunnya mengalami perkembangan menuju kota yang lebih modern. Awalnya masyarakat tinggal dalam perkampungan, akan tetapi dengan tingkat pertumbuhan penduduk menimbulkan tingginya kebutuhan dan pemukiman. Masyarakat di Kota Surabaya rata-rata tinggal di daerah perumahan ataupun perkampungan padat. Pilihan kelas perumahan dan real estate pun beragam. Hunian bertaraf internasional yang dilengkapi dengan padang golf dan keamanan yang ketat juga tersedia di kota Surabaya

Masalah peningkatan jumlah penduduk di kota Surabaya sangat berkaitan dengan masalah urbanisasi. Pembangunan besar-besaran yang telah



dilakukan kota Surabaya menjadi daya tarik bagi orang-orang dari desa maupun dari daerah untuk kemudian menetap dan mencari kehidupan yang lebih layak di kota.

### **3) Permasalahan Sosial Ekonomi Kota Surabaya**

Kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Surabaya merupakan pusat bisnis, perdagangan, dan industri di kawasan Indonesia Barat. Semenjak krisis global melanda dunia ini, berpengaruh pula terhadap kondisi perekonomian di Indonesia khususnya pada kota Surabaya. Hal ini bisa dilihat dengan makin banyaknya perusahaan-perusahaan yang melakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) terhadap karyawannya Dampak yang timbul dan dirasakan antara lain dengan semakin menjamurnya para Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berjualan di tempat-tempat yang dilarang dan di sepanjang trotoar yang mengakibatkan terganggunya pejalan kaki, selain itu juga merusak keindahan dan kebersihan kota Surabaya. Selain karena banyaknya PHK, menjamurnya para Pedagang Kaki Lima (PKL) ini disebabkan adanya masalah urbanisasi atau para pendatang dari luar kota Surabaya untuk mengadu nasib dan ingin mencari kehidupan yang lebih layak.

Keberhasilan percepatan pembangunan di wilayah perkotaan khususnya kota Surabaya yang kemudian mengundang arus urbanisasi hingga memunculkan gelandangan dan pengemis. Profesi yang dijalani oleh sebagian pendatang di kota Surabaya tersebut disebabkan sulitnya mendapatkan

pekerjaan serta tempat bermukim sehingga jalan terakhir yang diambil adalah profesi sebagai gelandangan dan pengemis. Dengan berkembangnya gelandangan dan pengemis tersebut maka akan berakibat terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban di kota Surabaya. Pada dasarnya orang-orang yang berprofesi tersebut merupakan orang yang tidak mempunyai pekerjaan atau tempat tinggal sehingga biasanya dapat ditemukan di beberapa pusat-pusat kota Surabaya seperti di beberapa pusat pertokoan, pusat pendidikan dan pusat perdagangan yang kegiatan sehari-harinya ada yang menjadi pengamen, pengemis bahan sebagai pemulung.

Keberadaan anak jalanan yang mengamen di lampu lintas perempatan jalan sangat mengganggu para pengguna jalan yang dapat mengakibatkan terjadinya kecelakaan lalu lintas. Selain itu adanya pelanggaran reklame baik berupa poster maupun vertikal banner yang sering kali melanggar peraturan dalam hal pemasangannya. Ada yang memasang melintang di jalan, ditempel di pohon dan tembok, di trotoar yang mana itu semua dapat merusak keindahan dan kebersihan kota Surabaya.

Persoalan prostitusi di kota Surabaya saat ini menjadi sangat kompleks karena beriringan dengan pertumbuhan kota. Di beberapa tempat hiburan dan penginapan kelas melati misalnya prostitusi sering muncul dan lahir karena adanya permintaan pasar dari tempat hiburan yang mengambil peran sebagai tempat komersialisasi seksual tersebut. Hubungan antara prostitusi dengan tempat-tempat tersebut pada akhirnya berkembang menjadi hubungan yang

saling menguntungkan contohnya seperti kompleks pelacuran di daerah dolly yang terbesar di kota Surabaya dan terkenal dengan kegiatan prostitusi didalamnya. Tidak jarang beberapa kelab malam atau pub yang dengan sengaja menyediakan wanita-wanita penghibur di tempat tersebut.

Begitu banyaknya permasalahan-permasalahan yang timbul di kota Surabaya tersebut pada akhirnya akan menyebabkan terjadinya gangguan terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat. Oleh karena itu dalam mencegah dan mengatasi permasalahan tersebut diperlukan penataan serta penegakkan hukum dan dalam kaitannya dengan penegakkan ketertiban umum, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) memiliki peran penting dalam menjaga dan memelihara ketertiban umum serta menegakkan peraturan daerah kota Surabaya. Tetapi seiring dengan berkembangnya jaman masyarakat semakin berani untuk menolak untuk ditertibkan dan bahkan melakukan tindakan anarkis, dikarenakan sikap Satpol PP yang dianggap kasar dan arogan dalam menangani masalah. Maka dari itu pemerintah Kota Surabaya memunculkan Satpol PP Perempuan untuk membantu pelaksanaan penertiban dan penegakkan peraturan daerah di kota Surabaya.

## **2. Gambaran Umum Instansi**

Satuan Polisi Pamong Praja, disingkat Satpol pp adalah perangkat pemerintah daerah yang dalam memberikan pelayanan masyarakat dengan menjaga ketentraman dan memelihara ketertitab umum serta menegakkan



Peraturan Daerah. Sedangkan yang dimaksud dengan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan adalah bantuan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) yang dalam memberikan pelayanan masyarakat dengan menjaga ketentraman dan memelihara ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah. Pemerintah Daerah Kota Surabaya menugaskan Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan berdasarkan Undang-undang

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 tahun 2009 menyatakan bahwa Satuan polisi Pamong Praja mempunyai tugas pokok memelihara dan menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum, menegakkan peraturan daerah dan kepala daerah.

#### **1) Visi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya**

Visi adalah suatu gambaran jauh ke depan, kemana instansi hendak dibawa. Gambaran ke depan tersebut dibangun melalui proses refleksi dan proyeksi yang digali dari nilai-nilai luhur yang dianut oleh seluruh komponen stakeholder. Berawal dari cita-cita bersama yang ingin diwujudkan dengan didukung peran serta seluruh elemen instansi, masukan-masukan dari stakeholders, dan dengan memperhatikan nilai – nilai yang dianut dan nilai lingkungan yang mempengaruhi maka dirumuskan visi Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan Kota Surabaya sebagai berikut:

“Terwujudnya kehidupan masyarakat Kota Surabaya yang aman, tentram dan dinamis“

Pemahaman atas pernyataan visi di tersebut mengandung makna terciptanya masyarakat Kota Surabaya yang aman, tentram dan dinamis. Secara filosofis visi tersebut dapat dijelaskan melalui makna yang terkandung di dalamnya, yaitu :

1. Terwujudnya terkandung keinginan, upaya dan peran Satuan Polisi Pamong Praja untuk mengajak dan menjadikan masyarakat Kota Surabaya yang aman, tentram dan dinamis.
2. Masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas – luasnya yang terikat oleh suatu tradisi dan budaya yang mereka anggap sama.
3. Kota Surabaya adalah suatu entitas masyarakat hukum dengan segala potensi dan sumber dayanya dalam suatu sistem pemerintahan di wilayah tertentu.
4. Aman dan tentram adalah suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman, yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi serta kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk - bentuk lainnya yang dapat meresahkan masyarakat.
5. Dinamis adalah kondisi kehidupan individu dan masyarakat yang adaptif terhadap perkembangan global dan regional yang terjadi serta antisipatif

terhadap berbagai ekses baik negatif maupun positif, yang mungkin akan muncul akibat dari perubahan itu sendiri sehingga daerah dapat menempatkan diri dan berperan serta secara positif dan sinergis dalam perekonomian global dan regional.

## **2) Misi Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Surabaya**

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan. Misi merupakan kristalisasi dari keinginan menyatukan langkah dan gerak untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Misi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya dirumuskan dengan mengacu / berdasarkan pada visi, tugas pokok dan fungsi Dinas serta misi Pemerintah Kota Surabaya nomor 4 Tahun 2009 yang berbunyi “Satuan Polisi Pamong Praja mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam memelihara dan menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum, menegakkan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati dan atau Keputusan Bupati“. Pernyataan misi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

“Meningkatkan citra dan kualitas sumber daya Polisi Pamong Praja dalam memelihara dan menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum, menegakkan Peraturan Daerah”



### 3) Fungsi Satpol PP Perempuan Kota Surabaya

Dalam melaksanakan tugas, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan kota Surabaya melaksanakan fungsi berdasarkan peraturan walikota Surabaya nomor 4 tahun 2009, sebagai berikut :

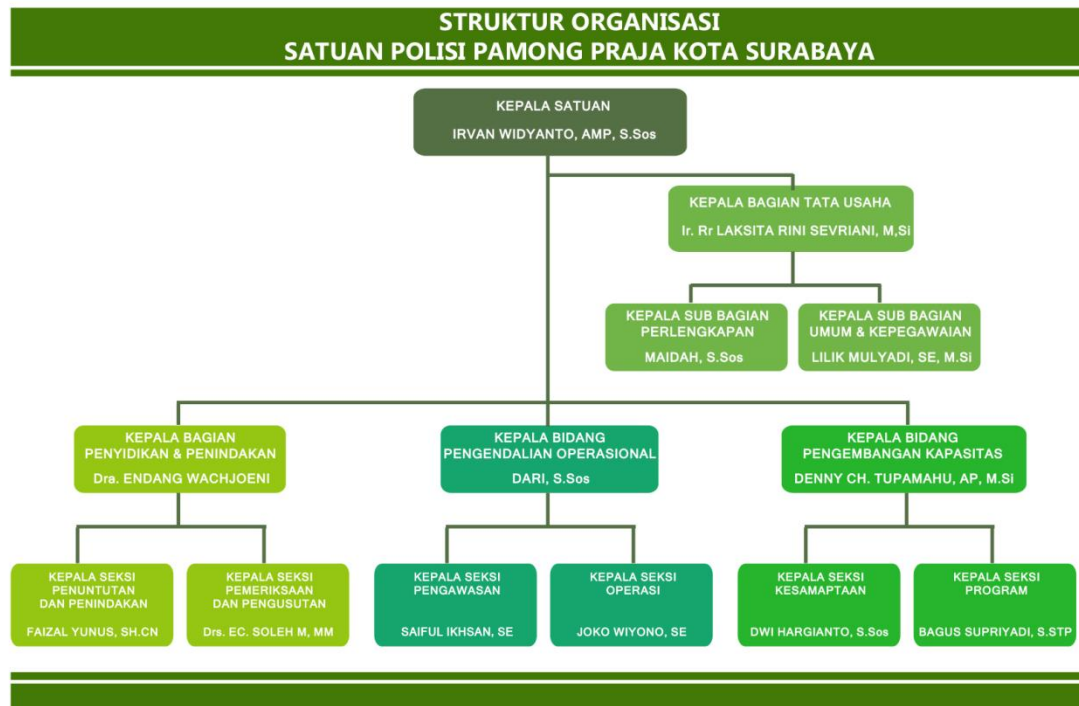
1. Penyusunan program dan pelaksanaan ketentraman dan ketertiban umum, penegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah
2. Pelaksanaan kebijakan pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di daerah
3. Pelaksanaan kebijakan penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah
4. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penegakkan peraturan daerah, peraturan kepala daerah dengan aparat kepolisian Negara, penyidik pegawai negeri sipil dan atau aparatur lainnya
5. Pelaksanaan pengawasan terhadap masyarakat agar mematuhi dan menaati peraturan daerah dan peraturan kepala daerah
6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
7. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 4) Susunan Organisasi Satpol PP Kota Surabaya

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya ditetapkan susunan organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya sebagai berikut:

- 1) Unsur Pimpinan : Kepala Satpol PP
- 2) Unsur Pembantu : Sub. Bagian Tata Usaha
  - (a) Ka. Sub. Bag Umum & Kepegawaian
  - (b) Ka. Sub. Bag. perlengkapan
- 3) Unsur Pelaksana :
  - (a) Seksi Pengendalian Operasional : Kasi Operasi  
Kasi Pengawasan
  - (b) Seksi Penyidik dan Penindakan : Kasi penuntutan & Penindakan  
Kasi pemeriksaan & Pengusutan
  - (c) Seksi Pengembangan Kapasitas : Kasi Program  
Kasi Kesamaptaan
- 4) Kelompok Jabatan Fungsional

Berikut adalah bagan struktur organisasi dari Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Surabaya. :



**Gambar 3. Struktur Organisasi Satpol PP Kota Surabaya**

Pembagian tugas dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) kota Surabaya:

1. Bagian Tata Usaha

Rincian tugas bagian tata usaha sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana program, anggaran dan laporan Satuan Polisi Pamong Praja
- 2) Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan
- 3) Pengelolaan administrasi kepegawaian



- 4) Pengelolaan surat menyurat, dokumentasi, rumah tangga, perlengkapan/ peralatan kantor, kearsipan dan perpustakaan
- 5) Pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokolan
- 6) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian di bidang ketatausahaan
- 7) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- 8) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait
- 9) Pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan dan kelurahan
- 10) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Satuan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

- 1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian
- 2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian
- 3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang umum dan kepegawaian
- 4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian program di bidang umum dan kepegawaian
- 5) Menyiapkan bahan evaluasi dan penyusunan pelaksanaan tugas

- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha sesuai dengan tugas dan fungsinya

Sub Bagian Perlengkapan mempunyai fungsi :

- 1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perlengkapan
- 2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perlengkapan
- 3) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian program di bidang perlengkapan
- 4) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Bagian Tata Usaha sesuai dengan tugas dan fungsinya

## 2. Bidang Pengendalian Operasional

Rincian tugas bidang pengendalian operasional, sebagai berikut :

- 1) Menetapkan kebijakan kota dengan menunjuk kebijakan nasional
- 2) Pelaksanaan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat skala kota
- 3) Pelaksanaan kepolisi-pamongpraja dan penyidik Pegawai Negeri Sipil di bidang pengendalian operasional skala kota

Seksi Operasi mempunyai fungsi :

- 1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang operasi
- 2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang operasi
- 3) Menyiapkan bahan pelaksana rencana program dan petunjuk teknis di bidang operasi
- 4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang operasi
- 5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengendalian Operasional sesuai dengan tugas dan fungsinya

Seksi Pengawasan mempunyai fungsi :

- 1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pengawasan
- 2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pengawasan
- 3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pengawasan
- 4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang pengawasan
- 5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas



- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Bidang Pengendalian Operasional sesuai dengan tugas dan fungsinya

Tim Rusa satuan polisi pamong praja perempuan mempunyai fungsi :

- 1) Melaksanakan tugas di lapang yang diberikan oleh kepala Bidang Pengendalian Operasional sesuai dengan fungsinya
- 2) Memberikan sosialisasi kepada pelanggar penertiban dalam rangka menegakkan peraturan daerah kota Surabaya
- 3) Memberikan pembinaan kepada pelanggar penertiban dalam rangka menegakkan peraturan daerah kota Surabaya
- 4) Melakukan negosiasi kepada pelanggar penertiban jika diperlukan, dalam rangka menegakkan peraturan daerah kota Surabaya

### 3. Bidang Penyidikan dan Penindakan

Rincian tugas bidang penyidikan dan penindakan, sebagai berikut :

- 1) Menetapkan kebijakan kota dengan merujuk kebijakan nasional dalam bidang, penegakkan perda/ peraturan kepala daerah di bidang penyidikan dan penindakan, ketertiban umum dan ketentraman masyarakat di bidang penyidikan dan penindakan, kepolisi-pamongpramajaan dan penyidik Pegawai Negeri Sipil skala kota
- 2) Pelaksanaan kepolisian-pamongprajaan dan penyidik Pegawai Negeri Sipil di bidang penyidikan dan penindakan skala kota.

Seksi pemeriksaan dan pengusutan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pemeriksaan dan pengusutan
- 2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pemeriksaan dan pengusutan
- 3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pemeriksaan dan pengusutan
- 4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang pemeriksaan dan pengusutan
- 5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Bidang Penyidikan dan Penindakan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Seksi Penuntutan dan Penindakan mempunyai fungsi, sebagai berikut :

- 1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang Penuntutan dan Penindakan
- 2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang Penuntutan dan Penindakan
- 3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang Penuntutan dan Penindakan
- 4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang Penuntutan dan Penindakan
- 5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas

- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Bidang Penyidikan dan Penindakan sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### 4. Bidang Pengembangan Kapasitas

Rincian tugas bidang Pengembangan Kapasitas yaitu :

- 1) Menetapkan kebijakan kota dengan merujuk kebijakan nasional dalam bidang, penegakkan perda/ peraturan kepala daerah di bidang pengembangan kapasitas, ketertibann umum dan ketentraman masyarakat di bidang pengembangan kapasitas
- 2) Pelaksanaan kepolisiapamongprajaan dan penyidik Pegawai Negeri Sipil di bidang pengembangan kapasitas skala kota

Seksi Program mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program da petunjuk teknis di bidang program
- 2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang program
- 3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang program
- 4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang program
- 5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Bidang Pengembangan Kapasitas sesuai dengan tugas dan fungsinya



Seksi kesamaptaan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang kesamaptaan
- 2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang kesamaptaan
- 3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang kesamaptaan
- 4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang kesamaptaan
- 5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Bidang Pengembangan Kapasitas sesuai dengan tugas dan fungsinya

**5) Data Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya**

1. Jumlah Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja	497 Orang
Status : Pegawai Negeri Sipil	185 Orang
Honor daerah kota Surabaya	3 Orang
Tenaga Tekhnik Ahli Madya	9 Orang
Tenaga Kontrak	300 Orang

## 2. Rincian Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja kota Surabaya

Tabel 1

## Tingkat Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	S2	4
2.	S1	24
3.	D3	0
4.	SMA	89
	SMK	33
	KPPA	1
5.	SMP	21
	ST	1
6.	SD	12
	JUMLAH KESELURUHAN	185

Sumber : Arsip Satpol PP Kota Surabaya

Tabel 2

## Kepangkatan/ Golongan

NO	GOLONGAN	JUMLAH
1.	I	33 Orang
2.	II	125 Orang
3.	III	23 Orang
4.	IV	4 Orang
5.	THL	3 Orang
6.	Tenaga Ahli Madya	9 Orang
7.	Tenaga Kontrak	300 Orang
	JUMLAH SELURUHNYA	497 Orang

Sumber : Arsip Satpol PP Kota Surabaya

Tabel 3

## Jenis Kediklatan

NO	JENIS KEDIKLATAN	JUMLAH
1.	STRUKTURAL	13 Orang
2.	FUNGSIONAL	-
3.	PEMERINTAHAN	-

NO	JENIS KEDIKLATAN	JUMLAH
4.	TEKNIS	107 Orang
5.	DIKLAT DASAR POL. PP	165 Orang
	JUMLAH KESELURUHAN	285 Orang

Sumber : Arsip Satpol PP Kota Surabaya

- 1) BKO Kecamatan 14 Orang
- 2) Jumlah Kasie dan Anggota Trantib Kecamatan se Kota Surabaya 309 Orang
- 3) Satpol PP Perempuan terdiri dari Tim Rusa 44 Orang dan Tenaga Administrasi 7 Orang





## **B. Penyajian Data Fokus Penelitian**

### **1. Indikator Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat**

Sesuai dengan undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah mengatur dan mengurus urusan daerah yang bersangkutan dengan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Penyelenggaraan ketertiban umum sangat diperlukan untuk terciptanya kondisi yang teratur didalam masyarakat sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku. Sedangkan ketentraman masyarakat juga merupakan hal yang sangat diperlukan di dalam masyarakat, karena masyarakat membutuhkan kondisi yang aman dan tentram dalam melakukan segala aktivitas. Maka dari itu Pemerintah Daerah membentuk Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) untuk membantu pemerintah daerah mewujudkan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.

Kota Surabaya memiliki permasalahan yang kompleks karena merupakan kota metropolitan kedua setelah kota Jakarta dan masyarakat yang multikultural yaitu terdiri dari berbagai etnis dan budaya. Maka tidak jarang Satpol PP Kota Surabaya memiliki kendala dalam menciptakan ketertiban masyarakat. Seperti pernyataan dari ibu Lilik selaku Kepala Sub Bagian

Umum dan Kepegawaian Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya, beliau memaparkan:

“Banyak sekali kendala yang dihadapi Satpol PP dalam menertibkan masyarakat, salah satunya yaitu dalam menangani penertiban yang mana terlibat langsung dengan ibu-ibu bahkan anak-anak. Satpol PP sendiri kesulitan dalam menangani ibu-ibu yang kadang bertindak ekstrim dan histeris ketika petugas kami datang. Tak jarang anak-anak pun kadang ikut andil dalam aksi protes yang dilakukan oleh orangtuanya. Dulu pernah ada kasus sampai ibu-ibunya membuka baju mereka. Hal –hal seperti itu yang menjadi kendala Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya.” (Wawancara pada tanggal 4 Juni 2014)

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Syamsuri selaku staff Bidang Pengendalian Operasional Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya, beliau mengungkapkan :

“Hal yang menjadi kendala Satpol PP yaitu dalam menangani ibu-ibu dan anak-anak. Karena kita takut salah dalam menangani penertiban yang berhubungan langsung dengan ibu-ibu dan anak. Soalnya nanti takutnya jatuhnya pelecehan atau tindak kekerasan. Masyarakat sekarang ini sudah tahu HAM (Hak Asasi Manusia) makanya kalau kita salah penanganannya mereka selalu bawa-bawa nama HAM. Itu yang kita takutkan dalam melaksanakan tugas dan penertiban.” (Wawancara pada tanggal 4 Juni 2014)

Dari pemaparan di atas jelas bahwa kendala utama dari Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Surabaya adalah dalam melakukan penertiban yang berhubungan dengan wanita dan anak-anak. Untuk itu Pemerintah Daerah Kota Surabaya menciptakan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan. Satpol PP Perempuan ini bersifat bantuan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Surabaya yang artinya tidak memiliki ikatan dinas dengan pemerintah daerah Kota Surabaya karena porsinya sebagai bantuan

Satpol PP saat menangani penertiban yang berhubungan langsung dengan wanita dan anak-anak. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Endang Selaku staff Bidang Tata Usaha Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya, beliau mengatakan :

“Satpol PP Perempuan ini dibentuk tahun 2011 oleh walikota Kota Surabaya. Satpol PP Perempuan ini bersifat bantuan satpol PP yang mana diperlukan hanya dalam menangani penertiban yang berhubungan langsung dengan ibu-ibu dan anak-anak, disini Satpol PP Pria yang membentengi Satpol PP perempuan dari belakang. Untuk itu Satpol PP Perempuan ini bukan pegawai dinas melainkan pegawai honorer atau tidak tetap yang mana setiap tahunnya kontraknya akan diperbarui lagi.” (Wawancara pada tanggal 4 Juni 2014)

Satpol PP Perempuan ini diharapkan dapat membantu menertibkan masyarakat khususnya yang berhubungan langsung dengan wanita dan anak-anak dan diharapkan dapat memberikan perubahan yang positif bagi masyarakat Kota Surabaya sendiri. Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan merupakan bantuan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) yang dalam memberikan pelayanan masyarakat dengan menjaga ketentraman dan memelihara ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah, untuk itu dibutuhkan kinerja dari aparat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan agar terciptanya ketertiban masyarakat di Kota Surabaya.



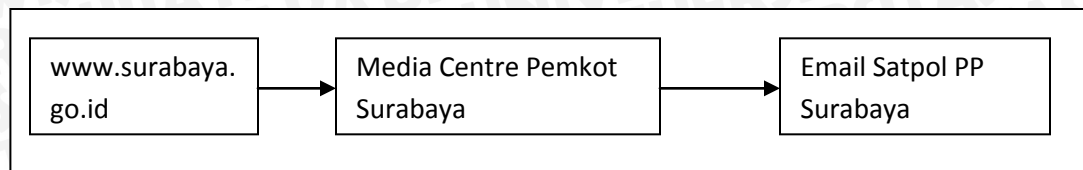
### 1) Responsivitas Satpol PP Perempuan dalam Menerima Pengaduan Masyarakat

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta tanggap dalam menerima pengaduan masyarakat. Seberapa jauh mereka melihat administrator bersikap tanggap (*responsive*) terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi dari masyarakat. Dapat dikatakan responsivitas merupakan kemampuan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan-kebutuhan yang berhubungan dengan tujuan organisasi terhadap apa yang menjadi tujuan organisasi.

Bentuk pengaduan masyarakat terhadap masalah penertiban dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu dapat datang langsung ke Kantor Satpol PP Kota Surabaya, melalui telepon, melalui surat pengaduan bahkan dapat melalui email, melalui website sapa warga dan website resmi Satpol PP Kota Surabaya. Permasalahan yang diadukan adalah masalah adanya orang gila dan gelandangan, anak jalanan yang beroperasi di *traffic light*, Pekerja Seks Komersial (PSK) yang meresahkan masyarakat Kota Surabaya, Penyalahgunaan *café*/ warung dan pedagang kaki lima (PKL) liar yang berjualan sembarangan tidak pada tempatnya dan dapat mengganggu masyarakat selaku pejalan kaki dan menjadi salah satu penyebab kemacetan lalu lintas, kemudian pengaduan mengenai anak sekolah yang bermain game di warnet pada jam-jam sekolah, penyalahgunaan minuman keras, Serta

penyalahgunaan tempat kos dan motel-motel kecil di pinggiran Kota Surabaya.

Jaman teknologi ini sebagian besar masyarakat Kota Surabaya mengadakan permasalahan melalui internet yaitu secara online. Karena masyarakat saat ini memiliki kesibukan yang banyak sehingga tidak dimungkinkan adanya mobilisasi dan dirasa lebih efisien dan efektif dalam melakukan pengaduan dibandingkan harus datang langsung ke kantor . Masyarakat dapat mengadu online di website resmi Satpol PP Kota Surabaya di [www. satpolpp.surabaya.go.id](http://www.satpolpp.surabaya.go.id) atau dapat pula mengadu di media centre pemkot Surabaya melalui website resmi pemkot Surabaya yaitu [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id) .Media centre pemkot Surabaya yaitu pusat pengaduan informasi dari masyarakat kepada seluruh dinas instansi yang terkait dan pusat informasi mengenai kota Surabaya. Dari media centre pemkot Surabaya ini kemudian pengaduan informasi tersebut disortir berdasarkan masalahnya dan langsung dikirim ke instansi yang terkait dengan masalah tersebut, dalam hal ini langsung dikirim ke email Satpol PP Kota Surabaya. Setelah itu, Satpol PP Surabaya langsung menanggapi pengaduan dari masyarakat yang sudah dikirim oleh media centre pemkot Surabaya. Berikut alur pengaduan masyarakat secara online :



**Gambar 4. Alur Pengaduan Masyarakat**

Dengan adanya pengaduan masyarakat secara online, dapat dirasakan berjalan lebih efektif baik dari pihak pengadu atau masyarakat yang merasa terganggu terhadap pelanggar peraturan daerah kota Surabaya tersebut maupun dari pihak Satpol PP sendiri sebagai penegak peraturan daerah kota Surabaya. Seperti halnya pernyataan bapak Iwan sebagai warga Kota Surabaya, beliau menyatakan :

“Adanya Sistem online ini memudahkan sekali bagi warga Kota Surabaya yang memiliki kesibukan seperti saya. Dulu sekitar bulan Juli tepatnya waktu puasa saya pernah mengadu ke satpol PP secara online tentang pengaduan adanya Warnet di sekitar daerah Gubeng yang disalahgunakan menjadi tempat mesum pemuda pemudi. Kemudian 2 minggu setelahnya saya lewat di daerah gubeng lagi, warnetnya sudah tidak beroperasi lagi lantaran disegel oleh petugas satpol PP. Jadi saya kira hal ini sangat memudahkan saya untuk melapor ke Satpol PP tanpa datang langsung ke kantornya dan Alhamdulillah langsung ditanggapi oleh satpol PP.” (Wawancara pada tanggal 4 Juni 2014)

Setelah dikonfirmasi dengan pihak Satpol PP, pihak tersebut juga membenarkan semakin terbantunya pihaknya dalam melakukan operasi penertiban dan dapat membantu langsung masyarakat yang merasa tidak nyaman terhadap pelanggar ketertiban. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Bapak Tintus staff bidang pengembangan kapasitas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya sebagai berikut :



“Kami sangat terbantu sekali adanya sistem pengaduan masyarakat secara online yaitu dalam sapa warga. Program ini diperuntukkan oleh warga Surabaya sendiri yang memiliki masalah atau merasa kurang nyaman dengan adanya pelanggaran-pelanggaran ketertiban tersebut, bisa langsung menulis keluhannya dalam sapa warga tersebut. Jadi pengaduan tersebut akan langsung kami tanggap dan langsung menuju TKP untuk segera kami tindak lanjuti. Dalam hal ini secara tidak langsung kami bisa melayani masyarakat khususnya warga Surabaya secara langsung.” (Wawancara pada tanggal 4 Juni 2014)

Berikut tabel pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada satpol pp kota Surabaya melalui online pada website “Sapa Warga” :

**Tabel 4**  
**Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2012**

	<b>PKL</b>	<b>BANGLI</b>	<b>RHU</b>	<b>GEPENG</b>	<b>YUSTISI</b>
Januari	14	4	-	-	-
Februari	21	5	-	1	-
Maret	7	2	-	-	-
April	3	2	-	-	-
Mei	11	1	-	-	-
Juni	13	-	-	-	-
Juli	4	-	-	-	-
Agustus	-	-	-	-	-
September	-	-	-	-	-
Oktober	5	5	-	-	-
November	3	2	-	-	-
Desember	81	20	-	-	-
Jumlah	162	41	-	1	-
204					

Sumber: Website “Sapa Warga”

Tabel 5

## Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2013

	PKL	BANGLI	RHU	GEPENG	YUSTISI
Januari	7	-	-	-	-
Februari	2	-	-	-	-
Maret	3	-	-	-	-
April	2	1	3	-	-
Mei	3	2	-	3	-
Juni	1	3	-	1	-
Juli	8	3	-	-	2
Agustus	1	2	-	-	-
September	7	1	-	-	-
Oktober	11	3	4	-	-
November	5	-	2	-	3
Desember	7	-	2	-	-
Jumlah	57	15	11	4	5
92					

Sumber : Website "Sapa Warga"

Masyarakat juga dapat melakukan pengaduannya dengan cara datang langsung ke kantor Satpol PP Kota Surabaya di Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 6 Surabaya. Setelah datang ke kantor Satpol PP, pengadu akan langsung dilayani oleh bagian Operasional guna ditindak lanjuti secara langsung oleh Satpol PP. Setelah itu pengadu akan mengisi form pengaduan informasi agar dalam proses penindaklanjutan dapat lebih mudah menanganinya. Setelah itu Kepala Bidang Operasional akan membagi satpol PP Perempuan ke dalam beberapa tim sesuai dengan jumlah penertiban yang akan ditertibkan, tim tersebut dinamakan tim rusa. Tim rusa yaitu tim yang terdiri dari satpol PP Perempuan yang mana mereka ditugaskan untuk terjun langsung ke lapangan

untuk menangani penertiban yang berhubungan dengan wanita dan anak-anak dengan cara bernegosiasi dan pendekatan secara psikologis. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Wahyudi selaku ketua dari tim rusa Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan Kota Surabaya, beliau memaparkan :

“Mengapa kita sebut tim ini yaitu tim rusa? Karena menurut kami rusa adalah binatang yang anggun tetapi lincah dan tetap tangguh. Hal tersebut yang menjadi gambaran satpol PP Perempuan kami, meskipun mereka terdiri beberapa perempuan-perempuan cantik tetapi juga tangguh dan lincah di lapangan dalam menangani penegakkan peraturan daerah di kota Surabaya. Untuk itu kami namakan sebagai tim rusa.” (wawancara pada tanggal 4 Juni 2014)

Satpol PP Perempuan yang terbentuk dalam tim rusa ini, dalam melaksanakan tugasnya di lapangan bukan hanya sebagai sosialisator tetapi juga sebagai negosiator hingga menemukan solusi yang tepat bagi pelanggaran ketertiban, masyarakat kota Surabaya dan satpol PP Perempuan sendiri. Dalam hal ini mereka dituntut untuk dapat tanggap dan cepat merespon masalah yang dihadapi pelanggaran sekaligus dituntut untuk dapat mengajak pelanggaran untuk dapat mengerti kesalahan yang dibuat dan menaati peraturan daerah kota Surabaya yang telah ditetapkan. Misalnya dalam operasi penertiban di daerah Dolly sekitar bulan Juni kemarin merupakan tugas terberat bagi satpol PP Perempuan kota Surabaya. Karena daerah tersebut merupakan tempat prostitusi terbesar kedua di Asia Tenggara yang telah berdiri sejak jaman Belanda sehingga daerah tersebut menjadi lahan prostitusi



yang tumbuh subur dan banyaknya pihak yang berkepentingan melindungi tempat tersebut, sehingga daerah Dolly tidak dapat disterilkan.

Awal Juni Satpol PP kota Surabaya telah menjadwalkan untuk diadakannya sosialisasi di daerah Dolly, dalam hal ini Ketua Bidang Operasional satpol PP menugaskan satpol PP perempuan untuk mensosialisasi warga di daerah Dolly sebelum resmi ditutupnya kegiatan prostitusi di daerah tersebut. Sesuai dengan peraturan daerah kota Surabaya nomor 7 tahun 1999 tentang Larangan Menggunakan Bangunan atau Tempat untuk Perbuatan Asusila Serta Pemikatan untuk Melakukan Perbuatan Asusila pasal 3 ayat 1(d) yang menyatakan penutupan/ penyegelan terhadap bangunan/ tempat yang digunakan untuk melakukan perbuatan asusila setelah diberikan teguran dan atau peringatan secara wajar dan ternyata masih tetap menggunakan bangunan/ tempat dimaksud untuk melakukan perbuatan asusila. Seperti pernyataan bapak Wahyudi selaku Ketua Tim Rusa satpol PP perempuan kota Surabaya, sebagai berikut :

“Pada awal bulan Juni kami mendapat mandat dari ibu Walikota untuk mensterilkan wilayah Dolly menjadi tempat bebas dari prostitusi. Selain itu juga tempat tersebut sudah sejak dulu meresahkan warga Surabaya. Selanjutnya saya tugaskan Tim Rusa yang pada waktu itu saya turunkan 2 Tim yang masing-masing 5 orang ke daerah Dolly. Tim rusa kami tidak sendiri, mereka di damping perwakilan dari dinas sosial, bapemas, dan sejumlah LSM. Di belakang tim rusa juga ada yang menebengi mereka dari belakang yaitu dari pihak Satpol PP kota Surabaya sendiri dan dari pihak kepolisian. Tim rusa mensosialisasikan tujuan dan maksud kedatangan dari kami kepada warga Dolly dari rumah ke rumah. Mereka mengajak warga untuk berhenti dari profesi mereka sebagai pekerja seks

komersial. Tetapi usaha mereka ditentang dan proses negosiasi berjalan sangat alot dan butuh proses yang lumayan lama.” ( Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Senada dengan yang diungkapkan oleh pak wahyudi, ibu Retno selaku tim

Rusa Satpol PP perempuan kota Surabaya mengatakan :

“Operasi penertiban daerah Dolly merupakan tugas terberat, kami butuh perjuangan dan kesabaran soalnya banyak sekali hambatan dan rintangannya salah satunya ya dari warga dolly itu sendiri yang tidak mau berhenti dari profesinya. Tetapi kita juga tidak putus asa, hampir setiap hari kami datangi tempat itu meskipun banyak halangan dan demo yang menghadang kami di depan gang sekitar Dolly. Pertama kami datangi mucikarnya terlebih dahulu, kita pendekatan secara psikologis. Banyak yang kita negosiasikan salah satunya tentang alih profesi. Kami mencoba menawarkan untuk alih profesi menjadi pedagang yaitu menjadi sentra industry, kemudian kami juga tawarkan untuk menjadi bagian dari kami yaitu satpol pp serta kami tawarkan pula untuk jadi Linmas dan petugas kebersihan kota dengan syarat-syarat yang kita tawarkan.” (Wawancara pada tanggal 14 September 2014)

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh ibu Dina selaku tim Rusa Satpol PP perempuan kota Surabaya, yaitu :

“Kita bukan hanya bernegosiasi untuk alih profesi saja tetapi kita juga sebagai tempat cuerhat mereka. Kita mencoba mendengar masalah dan kelluhan mereka. Asal mula dan sebab mereka mau bekerja seperti itu. Dengan kita menjadi pendengar yang baik dan menempatkan posisi kita sama dengan mereka maka komunikasi yang baik serta proses negosiasipun akhirnya berjalan dengan baik pula. Tetapi hal tersebut tidak berjalan dengan singkat butuh sekitar satu bulan yang bertepatan dengan bulan ramadhan untuk menyatakan kegiatan prostitusi di gang Dolly ditutup. “(Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Pada tanggal 18 September 2014, satuan polisi pamong praja kota Surabaya membuka pendaftaran atau *open recruitment* bagi mantan pekerja seks komersial di daerah Dolly, tetapi dengan syarat-syarat yang telah



ditentukan. Hal tersebut dikonfirmasi oleh pihak satpol pp yaitu bapak Syamsuri selaku staff bidang Operasional satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau mengungkapkan :

“Hari ini memang lagi ada *open recruitmen* khusus mantan pekerja seks komersial di Dolly. Kami membatasi hanya 25 orang saja yang akan kami terima dengan syarat tertentu yaitu terbebas dari segala macam bentuk penyakit kelamin salah satunya yaitu HIV/AIDS. Selebihnya syaratnya sama dengan pendaftaran satpol PP perempuan pada umumnya yaitu min lulus SMA, tinggi min 160, berdomisili Surabaya dan mau mentaati peraturan yang telah dibuat oleh pihak Satpol PP. Kami membuka *recruitment* ini dengan tujuan sebagai bentuk pertanggungjawaban kami dan salah satu solusi yang kami tawarkan untuk beralih profesi memiliki pekerjaan yang lebih halal dan bermanfaat bagi masyarakat di sekitarnya.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Pernyataan tersebut juga diperkuat dengan adanya pengakuan dari salah satu mantan pekerja seks komersial Dolly yang pada waktu itu mengikuti *recruitment* Satpol PP perempuan kota Surabaya, sebagai berikut :

“Memang pada awalnya kami semua berontak tidak mau berhenti dari profesi awal kami. Soalnya kami rasa penghasilan kami hanya dari situ kami juga punya keluarga di kampung mau makan apa mereka kalau saya berhenti kerja. Selain itu juga kerjaan saya dulu lumayan besar penghasilannya bisa buat bangun rumah di kampung dan nyenengin keluarga. Setelah satpol pp perempuan itu datang tiap hari ke tempat kami akhirnya kami juga mikir enggak bisa selamanya kami kerja seperti ini sampai tua, kami kan juga ingin berkeluarga. Lalu ada tawaran utuk bekerja jadi satpol ini, jarang-jarang ada perusahaan, pabrik atau kantor seperti ini yang mau menerima kami dan tidak mempermasalahkan status kami sebagai mantan PSK Dolly. Apalagi dengan bekerja jadi satpol pp saya jadi punya suatu hal yang dibanggakan dan enggak lagi minder sama orang-orang lainnya.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)



Pernyataan senada juga diungkapkan oleh mantan pekerja seks komersial Dolly yang juga mengikuti *recruitment* di kantor Satuan Polisi Pamong Praja kota Surabaya, sebagai berikut :

“Sebelum kami ikut melamar kerja jadi satpol pp perempuan ini, selama sebulan tepat waktu puasa ramadhan kemarin kami para mantan pekerja diharuskan ikut pembinaan terlebih dahulu di kantor Satpol PP ini. Pembinaannya berupa pengajian, ceramah agama, diajak sholat dan puasa pokoknya selebihnya pembenahan mental dan cara berpikir kita. Ya Alhamdulillah sedikit-sedikit kami mulai sadar dan mengerti bahaya dan ruginya kerja jadi PSK itu dan sekarang sudah mulai sedikit membenahi diri.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Kota Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua setelah kota Jakarta, maka banyaknya pendatang yang datang ke kota Surabaya untuk mengadu nasib dan bekerja. Tetapi tidak semua pendatang dapat diserap sebagai tenaga kerja di kota Surabaya, jadi sebagian besar dari mereka membuka lapangan pekerjaan sendiri dengan menjadi pedagang kaki lima. Pedagang kaki lima identik dengan berjualan di daerah pedestrian atau trotoar bahkan di pingir jalan yang dapat mengganggu kenyamanan pejalan kaki dan pengguna lalu lintas. Tim rusa juga menangani permasalahan pedagang kaki lima yang tidak mematuhi peraturan daerah kota Surabaya. Salah satunya yaitu pedagang kaki lima di sekitar Taman Bungkul Surabaya.

Seperti pernyataan yang diungkapkan oleh ibu Farida selaku tim rusa yang menangani PKL di Taman Bungkul, sebagai berikut :

“Seminggu sebelumnya kami berikan surat pemberitahuan terlebih dahulu perihal tentang penertiban PKL di sekitar taman bungkul yang

mengganggu lalu lintas di daerah tersebut. Tetapi dalam seminggu itu pula kami dengan gencar mensosialisasi dan menegosiasi dengan para PKL di sana. Kami mendengar keluhan dan masukan dari PKL tersebut agar proses penertiban berjalan dengan lancar dan tanpa adanya bentrokan.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Senada dengan ungkapan bapak Wahyudi selaku ketu Tim Rusa Satuan Polisi

Pamong Praja Kota Surabaya, beliau berkata :

“Saat ini di Taman Bungkul sudah steril dengan yang namanya PKL, dulunya PKL yang semrawut di pinggir jalan sekarang sudah tertib dan teratur karena mereka ditempatkan di sentra PKL taman Bungkul tepatnya di belakang pas taman bungkul. Sehingga tidak mengganggu pengguna lalu lintas di daerah tersebut dan mereka tetap dapat berjualan dengan nyaman dan tenang disana.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Pemindahan pedagang kaki lima tersebut sesuai dengan peraturan daerah kota Surabaya Nomor 17 tahun 2003 tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima pasal 2 ayat 3 yang menyebutkan bahwa penetapan, pemindahan dan penghapusan lokasi PKL sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dengan memperlihatkan kepentingan sosial, ekonomi, ketertiban dan kebersihan lingkungan disekitarnya. Hal tersebut telah dikonfirmasi oleh pedagang kaki lima yang sekarang menempati sentra PKL taman Bungkul, ibu ningsih sebagai penjual es degan mengungkapkan :

“Sekarang saya kalo jualan lebih tenang dan nyaman, tidak takut digerebek satpol pp lagi. Apalagi disini tempatnya juga lebih adem dan tetap ramai dikunjungi oleh pembeli. Dulunya kita protes sampai demo ke kantor satpol soalnya kita cari makan ya dari jualan ini jadi mau tidak mau kita tetap jualan untuk menghidupi kebutuhan keluarga masing-masing. Tetapi setelah mereka mengajak kita diskusi untuk cari jalan keluar, akhirnya di dapat solusi kita dibuatkan tempat khusus PKL di



belakang taman Bungkul ini.” (Wawancara pada tanggal 19 September 2014)

Hal serupa juga diungkapkan oleh ibu Wati penjual nasi bungkus di Taman Bungkul, yang mengatakan :

“Memang dulunya sebelum kita pindah disini kita jualannya mencar-mencar, jadi ada yang di dalam taman, di depan, di samping-samping taman jadi tidak ada tempat yang pas. Akhirnya tahun 2012 kemarin ada sosialisasi penertiban taman,kita diajak rundingan tentang masalah yang dihadapi PKL disini. Kita bikin perjanjian kalau kita bersedia ditempatkan di sentra PKL tersebut, kita tidak boleh melanggar peraturan lagi yang uda dibuat. Ya daripada kita enggak bisa jualan lagi cari makan akhirnya kita ya nurut aja. Lalu beberapa minggu kemudian kita dipindahkan ke sentra PKL di belakang taman Bungkul ini.” (Wawancara pada tanggal 19 September 2014)



**Gambar 5. Setelah Penertiban di Taman Bungkul**



## **2) Kualitas Layanan Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat**

Orientasi kualitas layanan dapat dilihat berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Dalam Orientasi kualitas layanan ini dapat dilihat berdasarkan kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta kepuasan masyarakat. Saat ini satuan polisi pamong praja kota Surabaya memiliki 51 petugas satpol PP perempuan yang terdiri dari 44 tim rusa dan 7 orang petugas administrasi. Dari 44 tim rusa tersebut akan dibagi pergrup untuk masing-masing penertiban sesuai dengan beban dalam melaksanakan tugasnya. Seperti halnya yang telah diungkapkan oleh bapak Wahyudi selaku ketua tim Rusa satuan polisi pamong praja perempuan kota Surabaya, beliau mengatakan :

“44 tim rusa tersebut menurut saya sudah bisa mencukupi dan menjangkau pada setiap operasi penertiban dilakukan. Karena tiap operasi penertiban dilakukan hanya dibutuhkan 5 atau 3 orang per grup dari tim rusa untuk terjun ke lapangan tergantung mereka akan menertibkan dalam jumlah yang besar atau kecil. Bisa disesuaikan dengan kondisi di lapangan. Tapi kadang kita juga kewalahan kalau lagi banyaknya pengaduan dan operasi penertiban. Kesulitannya waktu kita bagi tim rusa di lapangan harus bisa menyesuaikan dengan anggota yang ada.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Menurut ibu Rini selaku tim rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya mengatakan :

“Selama kami bergabung dalam Satpol ini, kami merasa banyak sekali ilmu yang kami dapat. Selain ilmu komunikasi yang penting untuk mengajak, mensosialisasikan, bernegosiasi dengan warga dan pelanggan

untuk tertib, kami juga dapat ilmu bela diri untuk membela diri kita dari berbagai ancaman yang kami hadapi dalam melaksanakan tugas. Tetapi yang terpenting disini belajar bagaimana cara kita berkomunikasi yang baik, cerdas tapi tetap sopan. Sehingga para pelanggar tersebut tidak merasa direndahkan, tetap dimanusiakan intinya kita ini bersifat humanis lah. Jadi pelanggar tersebut mau nurut dan terhindar dari aksi anarkis” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Hal serupa juga dinyatakan oleh ibu Dina selaku tim rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, bahwa :

“Setelah kita direkrut satpol PP, kita diberi pembinaan oleh dosen komunikasi untuk mempelajari cara berkomunikasi yang baik dan benar. Tetapi pembinaan itu hanya berlangsung ketika awal kami masuk. Untuk sekarang kami belum dapat pembinaan lagi dari para ahli di bidang komunikasi. Biasanya kami cuma dibina sama orang satpol pp sendiri yang dilakukan sebulan dua kali misalnya kepala operasional kita. Karena komunikasi merupakan ujung tombak tugas kita sebagai tim rusa di lapangan. Kalau komunikasi kita kacau dan ribet maka pelanggar akan jadi bingung, malah akan membuat suasana jadi rancu dan akhirnya akan terjadi kesalahpahaman. Bisa-bisa terjadi bentrok dan tindakan anarkis. Hal itu yang ingin kami hindari, untuk itu masing-masing dari satpol pp perempuan disini khususnya pada tim rusa wajib dibekali ilmu komunikasi yang baik dan benar.” (wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Keahlian komunikasi satpol PP perempuan kota Surabaya merupakan hal yang paling penting dalam melaksanakan tugas penertiban di lapangan. Karena satpol pp perempuan kota Surabaya mempunyai fungsi sebagai sosialitator, negosiator, dan fasilitator yang ketiganya membutuhkan komunikasi yang baik agar pesan yang disampaikan oleh satpol pp perempuan dapat tersampaikan dengan baik kepada yang bersangkutan. Sesuai dengan peraturan walikota Surabaya nomor 4 tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Satpol PP kota Surabaya pasal 5 (i) yang menyebutkan



pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum merupakan fungsi dari satuan polisi pamong praja. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Syamsuri selaku staff bidang operasional, beliau menyatakan :

“Kita melakukan pembinaan kepada pelanggar pada saat sosialisasi penertiban yang dilakukan oleh tim rusa. Misalnya dalam penertiban PKL pembinaan dilakukan pada saat sosialisasi penertiban di tempat. Ketika dalam pengambilan barang daganganpun kami juga melakukan pembinaan tersebut. Pembinaan tersebut berisi himbauan kepada para PKL untuk berjualan di tempat yang sudah disediakan dan dilarang berjualan di trotoar dan pinggir-pinggir jalan karena dapat mengganggu pengguna lalu lintas dan pejalan kaki.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Hal serupa juga diungkapkan oleh ibu Dina selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, bahwa :

“Kita memang melakukan pembinaan terhadap para PKL itu pada saat kita sosialisasi perda di tempat kejadian. Pembinaan ini terus kami lakukan untuk menghimbau para PKL untuk tidak berjualan di trotoar dan mengganggu pejalan kaki. Tetapi kami masih member tolerir pada tukang tambal ban yang biasanya ada di atas trotoar. Soalnya menurut kami jasa mereka sangat dibutuhkan oleh warga. Kasian kan yang bawa motor kalau bannya bocor di tengah jalan kesusahan cari tukang tambal ban. Jadi kami tolerir itu asal tempatnya tidak sampai mengganggu pejalan kaki yang lewat.” (wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Kemudian pernyataan diatas di konfirmasi oleh pihak pedagang kaki lima yang berada di sekitar Jl. Gubeng kota Surabaya, menurut bapak Wahid yang berprofesi sebagai tukang tambal ban sebagai berikut :

“Kalau saya sih sebagai orang kecil ya nurut-nurut saja kalau petugas satpol datang buat operasi. Tapi mereka enggak pernah sampai bawa barang saya, paling mereka Cuma bilang kalau jualan jangan sampai ganggu jalan sama yang orang jalan yang lewat sini. Paling Cuma itu saja. Kalo menurut saya sih mereka cukup pengertian dan perhatian sama nasib



saya ini soalnya ya kerjaan saya cuma kaya gini aja.” (wawancara pada tanggal 19 September 2014)



**Gambar 6. Sosialisasi Satpol PP Perempuan**

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh sesama pedagang kaki lima yaitu dengan bapak Abdul yang berprofesi sebagai tukang becak di depan stasiun Gubeng kota Surabaya, yaitu :

“Kalau petugas satpol pp mau ngerazia kita biasanya ada surat edaran dulu seminggu sebelumnya dan langsung ada himbauan-himbaun dari satpol pp perempuannya. Mereka bilang kalau nunggu penumpang jangan terlalu maju sampai menghalangi jalan soalnya bisa ganggu kendaraan yang lewat dan macet. Kalau misal kita ga nurut ya seminggu setelahnya becak kita ya diambil ke kantor. Kita sih nurut-nurut aja selama enggak rugiin penghasilan saya, maklumlah saya kan orang kecil. Tapi mereka cukup ngerti kita kok, apalagi mereka kadang dengar masalah kita dan keluhan kita disini.” (wawancara pada tanggal 19 September 2014)

Beberapa hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa satpol pp perempuan telah melakukan pembinaan dan sosialisasi kepada pelanggar. Pembinaan dan sosialisasi tersebut mengenai larangan pedagang kaki lima untuk tidak berjualan di trotoar dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pejalan kaki maupun pengguna lalu lintas. Satpol pp perempuan memiliki

toleransi kepada pedagang kaki lima untuk tetap dapat berjualan tanpa mengganggu pejalan kaki dan pengguna lalu lintas. Tetapi pada kenyataannya di lapangan, di depan stasiun gubeng masih terlihat tukang becak menunggu penumpangnya di atas trotoar yang dapat mengganggu pejalan kaki. Hal tersebut kemudian di konfirmasi oleh ibu Rini selaku tim Rusa Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya sebagai berikut :

“Memang seharusnya perlu kita pantau dan rajin mensosialisasi hal tersebut setiap harinya pada pelanggaran yang ada disekitar gubeng khususnya tukang becak yang biasa nunggu penumpang di atas trotoar. Tapi karena faktor kurangnya aparat satpol PP perempuan sendiri yang bertugas untuk mensosialisasi mengenai perda, sehingga penertiban yang kami lakukan kadang kurang maksimal.” (Wawancara pada tanggal 19 September 2014)

Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh satpol PP. Karena dalam melaksanakan tugasnya, satpol PP membutuhkan alat pendukung untuk menunjang kegiatan operasi penertiban. Hal tersebut telah dikonfirmasi oleh pihak Satpol PP sendiri yaitu ibu Farida selaku Tim rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau memaparkan :

“Sarana dan prasarana di satpol pp ini menurut saya sudah baik dan cukup. Alat-alat yang menunjang kami bekerja juga kondisinya masih baik. Misal truck atau pick up yang setiap hari mengakomodasi kita ke tempat penertiban kondisinya masih baik dan layak. *Handy talky* yang kita gunakan untuk operasi kondisinya juga masih baik bahkan bulan Agustus kemarin kita baru beli *handy talkie* untuk kita gunakan komunikasi antar satpol PP.” (wawancara pada tanggal 18 September 2014)



Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh bapak Syamsuri selaku staff bidang operasional satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau menyatakan :

“Sarana dan prasarana disini sudah cukup baik dan kondisinya juga masih cukup baik semua mulai dari truck, minibus, pick up, *handy talky, microphone/TOA*, hingga hal yang dapat menunjang kerja kita di bagian administrasi. Tetapi menurut saya yang masih kurang yaitu dari sarana kantor kita sendiri. Karena kantor kita yang sekarang ini menurut saya tidak begitu luas, padahal pegawai disini kurang lebih 500 orang keseluruhannya. Jadi menurut saya perlu dirombak lagi kantor ini sehingga bisa lebih nyaman lagi dalam bekerja.” (wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, sarana dan prasarana di kantor satpol PP kota Surabaya sudah memadai dan dalam kondisi yang cukup baik pula. Tetapi dari segi sarana kantor belum memadai karena perbandingan antara pegawai dan luas kantor yang tidak sebanding sehingga kantor satpol PP kota Surabaya terlihat kurang nyaman. Hal ini dapat mengakibatkan kinerja satpol pp perempuan secara tidak langsung menjadi kurang maksimal. Bagi petugas satpol yang baru saja menyelesaikan tugasnya di lapangan mereka tidak dapat beristirahat di dalam kantor dikarenakan ruangnya tidak ada. Jadi beberapa petugas satpol langsung beristirahat di luar area kantor. Berdasarkan wawancara yang saya lakukan dengan ibu Rista selaku tim rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau memaparkan :

“Selama ini setelah kami selesai melakukan operasi penertiban di luar, kami kembali ke kantor hanya untuk laporan kepada ketua tim kita terlebih dahulu. Setelah itu jika kita ingin istirahat ya kembali lagi ke luar kantor. Kita kadang istirahat di kantin dekat kantor kalau enggak gitu kita langsung cari makan diluar sambil istirahat. Soalnya di kantor kita tidak



ada ruangnya paling Cuma ruang loker untuk menyimpan barang kita sementara.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Kepuasan masyarakat merupakan suatu hal yang penting untuk mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh satpol PP perempuan dalam melakukan penertiban. Dalam hal ini masyarakat yang memberikan penilaian secara langsung atas kegiatan penertiban yang dilakukan oleh satpol PP perempuan, baik itu penilaian positif maupun negatif. Itu semua tergantung kinerja yang telah satpol pp perempuan selesaikan selama ini. Menurut pengakuan salah satu warga Surabaya yaitu bapak Yugo yang berprofesi sebagai pegawai swasta, menyatakan :

“Sebagai warga Surabaya saya sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan satpol pp perempuan. Semenjak adanya satpol pp perempuan saya kira segala bentuk penertiban dapat dilakukan, salah satunya yaitu penutupan Dolly. Soalnya Dolly itu sudah lama mau ditutup tapi belum pernah berhasil dan baru bulan puasa kemarin Dolly resmi ditutup. Mungkin salah satu yang berjasa disana berkat adanya satpol pp perempuan. Dengan citra yang ada di masyarakat katanya lebih bersifat humanis dan memperhatikan aspek psikologis. Mungkin faktor tersebut yang menjadi salah satu senjata bagi satpol pp perempuan di kota Surabaya ini.” (wawancara pada tanggal 19 September 2014)

Pernyataan yang sama juga diakui oleh mantan pekerja seks komersial Dolly yang pada saat itu mengikuti *open recruitment* di kantor satpol PP Surabaya, sebagai berikut :

“Memang saya akui ada bedanya dulu yang ditangani satpol pp laki-laki dengan sekarang yang ditangani satpol pp perempuan. Dari pendekatannya dengan kita yang bekerja sebagai PSK bisa buat kita ngerti dan berhenti jadi pekerja seks komersial. Itu semua saya akui dari kerja keras mereka dan ketekunan mereka mengajak kita berhenti, tanpa adanya omongan-omongan yang bisa nyinggung kita dan mereka enggak

mandang kita itu siapa. Mereka tetap mandang kita itu warga Surabaya yang juga perlu diperhatikan. Makanya itu saya jadi pingin seperti mereka juga.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Serupa dengan pernyataan pedagang kaki lima di taman Bungkul yang saat ini menempati tempat sentra PKL, menurut ibu Sri sebagai berikut :

“Kalau saya sebagai sesama perempuan senang dengan munculnya satpol pp perempuan ini. Soalnya mereka enggak pernah pakai emosi kalau lagi penertiban, mereka selalu ngajak ngomong kita-kita dulu terutama pedagang yang sudah ibu-ibu. Jadi kami merasa diperhatikan saja apalagi sekarang kami sudah ditempatkan disini ke tempat yang lebih nyaman dan aman plus enggak ganggu pejalan kaki.” (Wawancara pada tanggal 19 September 2014)

### **3) Responsibilitas Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan dalam Penegakkan Hukum/ Sanksi**

Responsibilitas menjelaskan tentang pelaksanaan kegiatan organisasi publik digunakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi. Responsibilitas merupakan kebutuhan dan sekaligus sebagai perangsang untuk mengarahkan sumber daya manusia ke arah tujuan yang diinginkan. Responsibilitas disini dimaksudkan yaitu memberikan tanggungjawab kepada satpol PP perempuan agar dapat bekerja secara efektif dan berkompeten pada pelaksanaan penertiban di lapangan. Prinsip responsibilitas merupakan tanggungjawab sebagai satpol PP perempuan yang tunduk kepada hukum serta menegakkan sanksi dan hukuman bagi yang melanggar peraturan daerah kota Surabaya yang sudah

dibuat. Dalam hal ini responsibilitas satpol PP perempuan ditunjukkan dalam melaksanakan prinsip-prinsip administrasi sesuai dengan ketentuan hukum berlaku, yakni khususnya penegakkan hukum atau sanksi yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan daerah kota Surabaya.

Misalnya saja dalam menangani pedagang kaki lima yang berjualan hingga menyebabkan ketidaknyamanan bagi pejalan kaki dan pengguna lalu lintas di kota Surabaya. Hal ini sudah diatur dalam peraturan daerah kota Surabaya Nomor 17 tahun 2003 tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang kaki Lima (PKL) dan peraturan daerah kota Surabaya No 10 tahun 2000 tentang Ketentuan Pengguna Jalan. Di dalam perda kota Surabaya No.17 tahun 2003 disebutkan dalam pasal 2 ayat (5) yang menyebutkan setiap orang dilarang melakukan transaksi perdagangan dengan PKL fasilitas-fasilitas umum yang dilarang digunakan untuk tempat usaha atau lokasi usaha PKL sebagaimana dimaksud pada ayat (4). Kemudian juga disebutkan dalam pasal 4 ayat (1) yang berbunyi setiap orang dilarang melakukan usaha PKL pada fasilitas umum yang dikuasai oleh kepala daerah tanpa memiliki Tanda Daftar Usaha yang dikeluarkan kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk. Selanjutnya untuk lebih rinci, PKL diatur dalam perda No 10 tahun 2000 pasal 7 ayat (1) yang berbunyi kecuali atas izin kepala daerah, setiap orang atau badan dilarang menggunakan bahu jalan, median jalan, jalur pemisah



jalan, trotoar dan bangunan perlengkapan lainnya yang tidak sesuai dengan fungsinya.

Hal tersebut dikonfirmasi oleh pihak satpol PP yaitu bapak Syamsuri selaku staff bidang operasional satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau menyatakan :

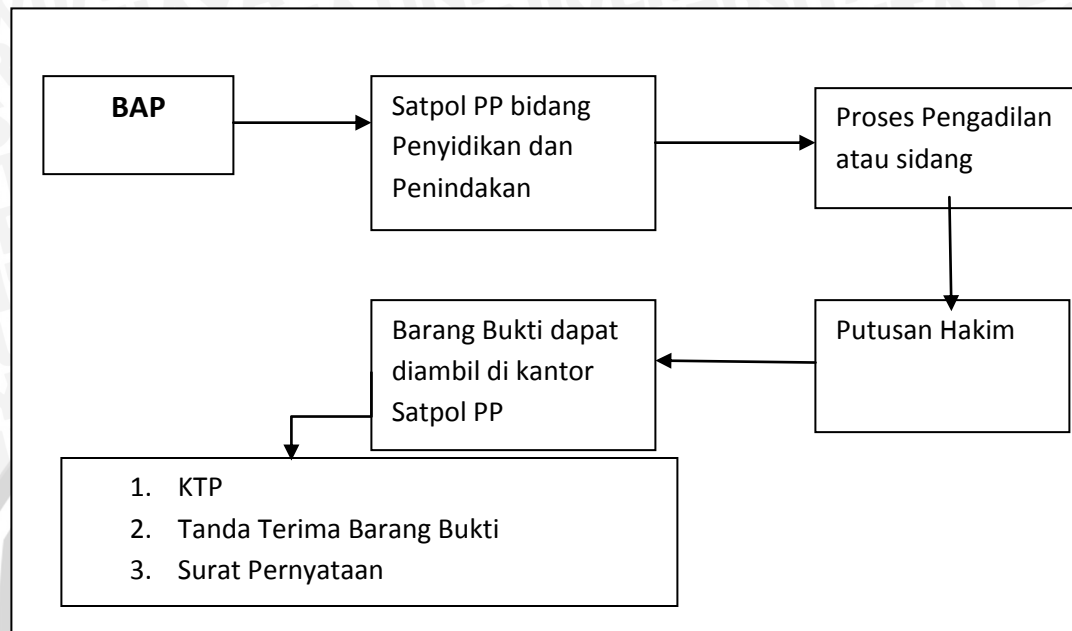
“Dalam penertiban PKL seminggu sebelum penertiban kami akan terjunkan tim rusa dilapangan untuk sosialisasi plus memberikan surat pemberitahuan kepada para PKL tersebut. Di dalam surat pemberitahuan tersebut sudah tercantum perda apa saja yang sudah dilanggar. Seperti perda kota Surabaya No 17 tahun 2003 khususnya pasal 2, 4 dan 5 serta perda kota Surabaya No 10 tahun 2000 khususnya pasal 2 ayat 1. Selain itu dalam surat pemberitahuan tersebut juga terlampir sanksi beserta hukuman yang akan diterima jika tidak memenuhi pemberitahuan yang sudah kami buat.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Prosedur pemberian sanksi atau hukuman atas pelanggaran yang dibuat pedagang kaki lima dibagi menjadi 2 tahap, yaitu :

1. Peringatan pertama : Pedagang kaki lima yang melanggar ketentuan dalam peraturan daerah kota Surabaya No 17 tahun 2003 dan peraturan daerah kota Surabaya No 10 tahun 2000 akan diberikan surat pernyataan terlebih dahulu. Surat pernyataan tersebut diberikan pada saat peringatan pertama setelah seminggu dikeluarkannya surat pemberitahuan. Surat pernyataan tersebut berisi mengenai janji pedagang kaki lima untuk tidak mengulangi kembali beraktivitas di tempat yang dibatasi oleh perda tersebut. Surat pernyataan tersebut ditulis diatas materai. Setelah mengisi surat pernyataan pedagang kaki lima tersebut

mengambil surat pengambilan barang untuk mengambil barang milik mereka yang telah disita oleh pihak satuan polisi pamong praja kota Surabaya.

2. Peringatan kedua : Pedagang kaki lima yang melanggar ketentuan untuk kedua kalinya dalam peraturan daerah kota Surabaya No 17 tahun 2003 dan peraturan daerah kota Surabaya No 10 tahun 2000 akan dilanjutkan dengan cara di BAP (Berita Acara Perkara). Kemudian setelah di BAP akan diserahkan kepada satuan polisi pamong praja bidang penyidikan dan penindakan. Setelah itu lanjut diproses di pengadilan atau sidang. Lalu setelah pedagang kaki lima tersebut mengikuti sidang hingga selesai dan diputuskan denda atau sanksi oleh hakim maka barang bukti dapat diambil kembali di kantor satpol pp kota Surabaya. Syarat pengambilan barang bukti tersebut harus dilampiri KTP pedagang kaki lima yang melanggar, tanda terima barang bukti dan surat pernyataan.



**Gambar 7. Alur Pengambilan Barang Sitaan PKL Oleh Satpol PP**

Menurut bapak Tintus selaku pihak satpol PP staff bidang pengembangan kapasitas satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau memaparkan :

“Untuk sanksi atau denda yang diberikan pada pedagang kaki lima itu sudah tanggung jawab dari pihak pengadilan. Karena disini kami hanya melaksanakan penertiban sesuai dengan peraturan daerah kota Surabaya. Sesuai dengan peraturan daerah kota Surabaya nomor 16 tahun 2005 pasal 4 yang menyebutkan tugas satpol PP untuk memelihara dan menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum, menegakkan perda selebihnya mengenai putusan sanksi atau denda kami serahkan pada pihak pengadilan.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh ibu Farida selaku tim rusa satuan polisi pamong praja perempuan kota Surabaya, beliau menyatakan :

“Sanksi atau denda yang diberikan memang kami serahkan pada pihak pengadilan. Biasanya denda atau sanksi kurang dari sanksi yang sudah



ditetapkan oleh perda yang tertulis. Menurut saya mungkin itu tergantung dari berat tidaknya pelanggaran yang pedagang kaki lima itu lakukan, dan dilihat dari segi kemanusiaan. Jadi terkadang para PKL ini dapat sanksi tidak sesuai dengan perda yang berlaku.” (wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Seharusnya sanksi dan denda yang harus dibayar oleh pedagang kaki lima yang melanggar perda, telah dicantumkan dalam perda Surabaya No 17 Tahun 2003 pasal 11 yang menyebutkan setiap orang yang melanggar ketentuan pasal 2 ayat (5), pasal 4 ayat (1), pasal 5 dan pasal 6 dalam peraturan daerah ini diancam dengan pidana kurungan selama-lamanya 6 bulan dan atau denda sebanyak-banyaknya Rp. 5.000.000,- Kemudian perihal mengenai denda dan saksi PKL juga dicantumkan dalam perda kota Surabaya No 10 Tahun 2000 pasal 12 ayat (2) yang menyebutkan pelanggaran atas ketentuan tersebut dalam pasal 4 ayat (2) dan pasal 7 ayat (1), diancam dengan pidana kurungan paling lama 6 bulan atau denda paling banyak Rp 5.000.000,- Hal tersebut dikonfirmasi oleh pedagang kaki lima yang berada di sekitar pasar turi Surabaya, pengakuan bapak Rohim sebagai berikut :

“Kalau saya sih belum pernah didenda 5 juta gitu, paling ya dikasih surat peringatan terus dihimbau kalau jualan biar engga sampe ganggu jalan dan lalu lintas disini. Soalnya kalau di denda 5 juta juga uang darimana, kan penghasilan saya sebulan aja belum tentu bisa dapat segitu. Belum lagi modal saya juga ga sampe segitu, jadi ya Alhamdulillah saya belum pernah kena razia sampai di denda 5 juta.” (Wawancara pada tanggal 19 September 2014)

Pengakuan serupa juga diungkapkan oleh bapak Kasim yang berprofesi sebagai tukang becak di depan stasiun Gubeng Surabaya, yang mengatakan :

“Selama ini kalau ada razia saya cuma dikasih surat peringatan pertama aja, soalnya saya nurut aja kalau ada pemberitahuan gitu dari satpol. Katanya kalau nunggu penumpang enggak boleh sampai ke jalan raya jadi nunggunya agak ke dalam dekat stasiun biar enggak ganggu lalu lintas. Daripada saya disidang mending nurut aja. Kalau peringatan pertama becak saya diambil sama satpol pp tapi bisa saya ambil lagi sama surat pengambilan barang dan ngisi surat pernyataan. Kalau saya ngulangi lagi ya langsung disidang.” (Wawancara pada tanggal 19 September 2014)

Wujud lain dari bentuk penegakkan hukum khususnya dalam menegakkan peraturan daerah kota Surabaya yaitu dalam upaya penutupan tempat lokalisasi dolly. Karena tempat tersebut sudah melanggar peraturan daerah kota Surabaya Nomor 7 Tahun 1999 tentang Larangan menggunakan bangunan/ tempat untuk perbuatan asusila serta pemikat untuk melakukan perbuatan asusila. Khususnya tertulis pada pasal 2 yang menyebutkan di Kotamadya daerah tingkat II Surabaya setiap orang dilarang menggunakan bangunan/ tempat untuk melakukan perbuatan asusila dan melakukan perbuatan pemikatan untuk berbuat asusila. Tempat lokalisasi Dolly ditutup tepat pada awal bulan Ramadhan bulan Juni 2014, yang mana dalam proses penutupan tersebut satpol PP perempuan mengalami berbagai kendala dan aksi protes. Tetapi ketekunan dari tim rusa yaitu terdiri dari satpol PP perempuan yang tidak pernah menyerah dapat membuahkan hasil yang diinginkan.

Tindakan penutupan atau penyegelan tempat tersebut sudah diatur dalam peraturan daerah kota Surabaya pasal 3 tentang tahapan-tahapan yang

dilakukan pemerintah daerah untuk menutup tempat lokalisasi tersebut, yaitu:

1. Pendataan, penelitian dan menetapkan bahwa suatu bangunan/ tempat yang digunakan untuk perbuatan asusila
2. Menyatakan suatu bangunan/ tempat tidak digunakan untuk melakukan perbuatan asusila
3. Teguran dan peringatan kepada penghuni/ pemilik/ yang bertanggung jawab atas bangunan/ tempat untuk menghentikan penggunaan bangunan untuk melaksanakan perbuatan asusila
4. Penutupan/ penyegelan terhadap bangunan/ tempat yang digunakan untuk melakukan perbuatan asusila setelah diberikan teguran atau peringatan secara wajar dan ternyata masih tetap menggunakan bangunan/ tempat dimaksud untuk melakukan perbuatan asusila.

Hal tersebut dikonfirmasi oleh bapak Wahyudi selaku ketua tim Rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau mengatakan :

“Operasi penertiban kegiatan prostitusi di daerah Dolly sudah sering kami lakukan selama bertahun-tahun ini. Kemudian setelah kepemimpinan walikota kita yang baru yaitu ibu Risma, beliau memerintahkan kita untuk menutup tempat lokalisasi dolly. Karena dirasa sudah terlalu meresahkan warga Surabaya dan tempat itu sudah semakin berkembang biak. Akhirnya kami bekerja sama dengan SKPD yang terkait bersama jajaran kepolisian turun untuk menutup tempat lokalisasi tersebut. Kemudian setelah Dolly kami tutup, kami lakukan pembinaan terhadap mantan pekerja disana sesuai dengan intruksi walikota dan perda no 7 tahun 1999.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)



Pembinaan yang dilakukan oleh satpol PP tersebut sudah tertulis dalam perda kota Surabaya no 7 tahun 1999 khususnya pasal 4, yang menyebutkan :

1. Walikotamadya kepala daerah atau pejabat, berwenang melakukan pembinaan terhadap setiap orang yang terlibat dalam perbuatan asusila baik mucikari, wanita tuna susila maupun orang lain yang terlibat baik dalam hubungan usaha/ komersial maupun tidak
2. Pembinaan dimaksud merupakan tindak lanjut dari tindakan pemerintah daerah
3. Pembinaan dimaksud dapat berupa:
  - a. Pembinaan bidang mental/ rohani/ keagamaan
  - b. Pembinaan bidang olah raga dan kesehatan
  - c. Pembinaan bidang pendidikan/ keterampilan/ wirausaha
  - d. Pembinaan bidang sosial dan budaya
4. Ketentuan dan tata cara pembinaan dimaksud ditetapkan lebih lanjut oleh walikotamadya Kepala Daerah.

Pernyataan menurut ibu Farida selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau menyatakan :

“Selama bulan Puasa kemarin ini kami melakukan pembinaan buat mantan pekerja Dolly di kantor Satpol PP ini. Pembinaannya berupa pengajian, ceramah agama, pendalaman keagamaan pokoknya lebih pada pembinaan secara rohani dan mental. Untuk aspek sosial kami berikan wejangan-wejangan tentang bahayanya bekerja di bidang yang mereka

geluti sebelumnya. Kemudian untuk pembinaan kewirausahaan itu ada bagiannya sendiri dani dinas koperasi. Mereka mencoba membuat umkm bagi mantan pekerja Dolly. Kalau dari pihak satpol pp sendiri kami buka lowongan pekerjaan bagi mantan pekerja sebagai satpol PP.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Pernyataan tersebut dikonfirmasi oleh mantan Pekerja Seks Komersial Dolly sebagai berikut :

“Setelah tempat kerja kami ditutup, kami didata oleh satpol pp dan diajak ke kantor satpol pp untuk dibina. Jadi selama puasa kemarin saya dan teman-teman dibina disini dalam hal keagamaan. Soalnya disini kami diajak ngaji, diberi ceramah agama, sholat hingga diajak puasa ramadhan. Lalu ada waktunya kami saling cerita antar mantan sesama pekerja yang di damping sama psikolog kalau enggak salah namanya. Di situ kami mengeluarkan semua unek-unek dan masalah kami. Lumayanlah bisa bikin hati plong.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Pengakuan serupa juga dinyatakan oleh mantan pekerja seks komersial Dolly sebagai berikut :

“Kalau menurut saya pembinaan selama bulan puasa kemarin ada manfaatnya buat saya. Apalagi waktu pendalaman agama yang disitu saya jadi lebih dekat sama Tuhan trus saya juga paling suka wakktu sesi curhat, disitu saya bisa saling curhat sama sesama pekerja, berbagi cerita keluh kesah trus ada pendampingnya juga. Waktu itu di datengin psikolog untuk ngasih solusi buat kita. Ya pokoknya bermanfaat banget pembinaan kemarin. Saya sih pinginnya di adain tiap bulan biar unek-unek kita bisa tersalur.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

#### **4) Akuntabilitas Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat**

Akuntabilitas yaitu seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Tetapi dalam hal ini akuntabilitas diartikan sebagai bentuk pertanggung jawaban satpol PP

perempuan kepada pelanggar ketertiban dalam melaksanakan tugasnya. Dalam kinerja organisasi publik, pemerintah daerah harus memiliki pertanggung jawaban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menciptakan ketertiban masyarakat satpol PP perempuan telah memiliki pertanggung jawaban dalam menegakkan peraturan daerah kota Surabaya. Seperti halnya yang diungkapkan oleh bapak Wahyudi selaku ketua tim Rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau mengatakan :

“Kami memiliki pertanggung jawaban dalam pengendalian pelanggaran terhadap penegakkan perda yaitu diantaranya sosialisasi disertai pembinaan, operasi penertiban, dan patroli keliling. Untuk sosialisasi disertai pembinaan kita lakukan setiap kita melakukan operasi penertiban. Sedangkan patrol keliling kami lakukan setiap hari yang mana kita bagi menjadi beberapa tim ada yang di taman, pedestrian, di jalan dan lokasi tertentu. Kalau operasi penertiban tergantung adanya pelanggar dan pengaduan tetapi hampir selama seminggu kurang lebih 2 kali.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Senada dengan ungkapan bapak Wahyudi, ibu Farida selaku tim rusa satuan polisi pamong praja perempuan kota Surabaya mengungkapkan :

“Kalau patroli keliling kita tiap hari jalan, kemudian kita dibagi per tim untuk ngepam di titik-titik tertentu yang biasanya ada pelanggaran. Seperti di KBS (kebun binatang Surabaya), di taman-taman, di sekitar pasar-pasar dan titik keramaian lainnya. Kalau di Dolly kita biasanya patrol tiap hari sabtu malam minggu. Biasanya kita keliling disitu. Kalau malam minggu kita patrol ke cafe-cafe, taman-taman, tempat nongkrong, itu gunanya menjaring warga yang tidak mempunyai KTP dan mencegah tindakan yang tidak diinginkan dan dapat meresahkan warga disekitarnya.” (wawancara pada tanggal 18 September 2014)





**Gambar 8. Sosialisasi Satpol PP Perempuan di taman Kota Surabaya**

Pernyataan yang diungkapkan oleh ibu Farida juga dikonfirmasi oleh ibu Rista selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, sebagai berikut :

“Patroli keliling tiap malam minggu memang rutin kami lakukan selain patrol yang setiap hari dilakukan. Soalnya kalau sudah malam minggu aktivitas dan kegiatan yang dilakukan diluar rumah lebih banyak, apalagi anak-anak mudanya yang sampai nongkrong tengah malam. Hal tersebut yang sering kami pantau, biasanya kami patrol di taman-taman, sampe tempat tongkrongan di pinggir jalan. Soalnya kami mencegah adanya hal-hal yang tidak diinginkan. Misalnya mabuk, judi, tawuran atau bahkan sepasang muda mudi yang berbuat tidak senonoh.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Rista selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau menyatakan :

“Selain patroli, kita juga mengadakan operasi penertiban yustisi. Operasi yustisi tersebut kami lakukan tiap malam minggu bertepatan waktu operasi di taman-taman, tempat tongkrongan dan cafe-cafe. Hal ini bertujuan untuk memantau arus urbanisasi dan anak di bawah umur yang masih keluyuran sampai tengah malam. Waktu itu pernah saya menangkap anak dibawah umur yang nongkrong sama temannya sampai jam 02.00 pagi di taman Surya. Setelah itu kami minta KTP nya dan mereka tidak punya kemudian kami juga tanya alasan dia sampai jam segitu kok masih keluyuran di taman. Lalu kami himbau lain kali kalau main jangan sampai tengah malam kasihan orang tua yang menunggu di rumah. Akhirnya kami bawa ke kantor untuk kami tanyai terkait dengan identitas, alamat dan nomor telepon rumahnya dan kami berikan pembinaan bagi mereka. Lalu kami panggil orang tuanya ke kantor untuk mengkonfirmasi anak tersebut dan kami serahkan sepenuhnya kepada orangtuanya masing-masing. Supaya bisa lebih mengawasi anaknya agar tidak keluyuran malam-malam.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Pengakuan dari pihak satpol PP perempuan tersebut dikonfirmasi oleh ibu

Warsih penjual minuman di sekitar taman Bungkul, berikut pernyataannya :

“Sebenarnya mereka tiap hari jaga disini tapi sampai sore saja, kalau malam minggu mereka mesti operasi disini takutnya ada anak pacaran sampai malam di taman, terus mabuk-mabukan. Kalau yang biasa nongkrong di ibu dulu pernah ada yang kena razia soalnya dia masih kecil udah gitu cewek lagi tapi masih nongkrong disini sampai jam 12 malam. Akhirnya petugas satpol perempuannya bawa anak itu ke kantor sambil dibilang-bilangin. Kalau saya sih namanya juga orang jualan nyari duit buat makan, yah malah seneng kalau banyak anak yang nongkrong di tempat saya.” (Wawancara pada tanggal 20 September 2014)

Upaya operasi yang dilakukan setiap malam minggu tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengantisipasi terjadinya trafficking di kota Surabaya. Karena kejahatan trafficking melibatkan anak-anak dibawah umur. Satpol PP perempuan mempunyai tugas untuk mencegah tindakan tersebut melalui operasi yustisi KTP di titik-titik rawan kejahatan. Jika ditemukan warga dan anak dibawah umur yang tidak membawa KTP atau tidak memiliki



KTP, langsung dibawa ke kantor satpol PP kota Surabaya untuk menerima pembinaan dari satpol PP perempuan. Setelah pihak satpol PP akan menghubungi orang tua masing-masing untuk dijemput dan dihibau agar dapat mengawasi anak-anak mereka.



**Gambar 9. Operasi penertiban Satpol PP di Taman Bungkul Surabaya**

Selain operasi penertiban yang dilakukan pada waktu malam minggu, satpol pp Perempuan juga melakukan operasi di warnet atau tempat game online pada saat jam sekolah. Operasi penertiban ini mereka lakukan hampir tiap hari dengan tujuan menertibkan para pelajar yang sedang bolos sekolah. Meskipun penertiban ini tidak melanggar dan tidak tertulis pada peraturan daerah kota Surabaya, tetapi satpol PP perempuan memiliki kewajiban untuk memperbaiki kualitas Sumber Daya Manusia dan moral para penerus bangsa yaitu para pelajar khususnya di kota Surabaya. Karena hal tersebut sudah sesuai dengan tugas dan fungsi satpol PP yang tertera pada peraturan daerah kota Surabaya nomor 16 tahun 2005 pasal 4 yang menyatakan satpol Pp



mempunyai tugas memelihara dan menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum, menegakkan perda dan peraturan kepala daerah. Penertiban tersebut termasuk dalam tugas memelihara dan menyelenggarakan ketentraman serta ketertiban umum. Hal ini diperjelas dengan pernyataan dari bapak Wahyudi selaku ketua tim Rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau menyatakan :

“Baru kemarin saya terjunkan tim rusa untuk penertiban warnet di sekitar daerah gubeng. Karena saya baru dapat laporan kalau di warnet tersebut biasa di jadikan tempat bolos anak sekolah. Maka dari itu kami langsung menuju TKP dan menerjunkan tim rusa kesana sekitar 5 orang untuk melakukan penertiban dan sosialisasi.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh ibu Rini selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau mengungkapkan :

“Hari rabu kemarin kami ditugaskan untuk menertibkan anak sekolah yang bolos di warnet. Sekitar 15 anak pelajar SMP dan SMA ketahuan bolos di warnet dengan memakai seragam sekolahnya. Setelah itu kami bawa ke kantor untuk diberikan bimbingan dan langsung kami hubungi pihak sekolah masing-masing untuk ditindak lanjuti. Entah mereka akan di skors atau kena hukuman apa, kami serahkan pada pihak sekolah untuk mendisiplinkan mereka. Tugas kita hanya membantu menertibkan saja tapi tidak berhak untuk menjatuhkan hukuman bagi mereka.” (wawancara pada tanggal 18 September 2014)

### 5) Produktivitas Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat pada sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan tenaga manusia. Tingkat produktivitas dipilih sebagai indikator pengukuran efektivitas organisasi, dimana organisasi merupakan suatu wadah usaha sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang ditentukan. . Tingkat produktivitas dipilih sebagai indikator pengukuran efektivitas organisasi, dimana organisasi merupakan suatu wadah usaha sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Dalam hal ini produktivitas satpol PP perempuan dilihat berdasarkan hasil dalam penanganan kasus penertiban dan jumlah kasus penertiban yang dapat ditangani. Berikut tabel jumlah penertiban yang sudah ditangani oleh satpol PP perempuan :

**Tabel 3**

#### **Rekapitulasi Hasil Penertiban Tahun 2012**

<b>Jenis Penertiban</b>	<b>Jumlah Penertiban</b>
PKL	54.556
RHU	377
Yustisi KTP	1.544

Jenis Penertiban	Jumlah penertiban
PMKS	841
Jumlah	57.829

*Sumber : Arsip Satpol PP Surabaya*

**Tabel 4**

**Rekapitulasi Hasil Penertiban Tahun 2013**

Jenis Penertiban	Jumlah Penertiban
PKL	44.587
RHU	418
Yustisi KTP	4.313
PMKS	1.508
Jumlah	50.826

*Sumber: Arsip Satpol PP Surabaya*

Saat ini satuan polisi pamong praja (Satpol PP) perempuan yang tergabung dalam tim rusa merupakan ujung tombak dari setiap operasi penertiban. Terbukti dari tahun 2012 tim rusa mampu melaksanakan penertiban sejumlah 57.829 dan pada tahun 2013 tim rusa mampu melaksanakan penertiban dengan jumlah 50. 826. Satpol PP perempuan baru memulai tugasnya untuk penertiban di lapangan semenjak tahun 2012. Berikut pernyataan bapak Wahyudi selaku ketua tim rusa satuan polisi pamong praja perempuan kota Surabaya, beliau berkata :

“Tim rusa kami baru mulai kami tugaskan penertiban di lapangan tahun 2012. Memang tahun 2011 satpol pp wanita sudah terbentuk tapi mereka masih ditugaskan untuk jaga pos-pos di titik yang ditentukan. Karena mereka masih masa pembinaan dan pelatihan untuk disiapkan terjun melakukan tugasnya sebagai negosiator dan sosialitator di lapangan. Setelah setahun tepatnya tahun 2012 kami rasa sudah cukup bekal yang



kami berikan pada satpol pp perempuan untuk melakukan penertiban dan akhirnya dibentuklah tim rusa ini.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh bapak syamsuri selaku staff bidang operasional satuan polisi pamong praja kota Surabaya :

“Tim rusa ini dibentuk dengan tujuan untuk meminimalisir terjadinya bentrokan atau tindakan anarkis oleh pelanggar perda dengan satpol PP. Karena tim rusa sendiri dibentuk dengan memiliki karakter yang lembut, humanis, tetapi tetap tegas menangani pelanggar perda. Sehingga proses penertiban yang diinginkan akan lebih lancar, tercapainya kesepakatan bersama, dan dapat menertibkan segala pelanggaran penertiban daerah oleh masyarakat. Disini tujuannya untuk membuat warga Surabaya menjadi lebih nyaman dan aman.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Dari wawancara diatas dijelaskan bahwa tim rusa yang terdiri dari satpol PP perempuan dibentuk untuk meminimalisir adanya kekacauan dan tindakan anarkis dari proses penertiban dalam rangka menegakkan peraturan daerah kota Surabaya. Satpol PP perempuan memiliki kemampuan untuk bernegosiasi dan bersosialisasi kepada warga kota Surabaya yang melanggar peraturan daerah. Saat ini satpol pp perempuan memiliki 51 pegawai yang terdiri dari 44 tim rusa dan 7 orang pegawai administrasi di kantor Satpol PP kota Surabaya. Dalam melakukan operasi penertiban, tim rusa dibagi menjadi beberapa tim lagi yang mana setiap tim terdiri dari 3 sampai 10 orang tergantung dengan besarnya skala penertiban yang akan dilakukan. Menurut bapak Wahyudi selaku ketua tim rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, yaitu :

“Setiap hari kami terjunkan 9 tim yang mana 8 tim terdiri dari 5 orang dan 1 tim terdiri dari 4 orang. Tim tersebut hanya bertugas menjadi sosialitator dan negosiator bagi warga, sementara di belakang mereka tetap ada satpol pp pria yang bertugas membantu pekerjaan yang berat-berat. Misal jika ada pengambilan barang milik PKL yang melanggar. Satpol pp pria yang mengangkut barang tersebut kedalam truk. Tapi kami juga punya kendala yaitu jika jumlah pengaduan dan operasi penertiban dalam sehari sangat banyak, saya jadi kewalahan dan bingung membagi-bagi tugas dan tim untuk terjun ke lapangan.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Salah satu Output atau hasil penertiban yang dilakukan oleh tim rusa yaitu penertiban pedagang kaki lima di sepanjang Jln Setail Surabaya. Karena di sepanjang Jl Setail tersebut, terdapat banyak pedagang kaki lima yang berjualan sehingga mengganggu lalu lintas di sekitar jalan tersebut. Menurut pernyataan ibu Anisa selaku tim rusa satpol PP perempuan kota Surabaya yang menangani penertiban PKL di sepanjang Setail, beliau menyatakan :

“Kami lakukan sosialisasi terlebih dahulu seminggu sebelum pengrusakan yang mana kami lakukan hari rabu tanggal 17 September 2014. Sosialisasi tersebut mengajak untuk para PKL dapat memindahkan lapaknya dari sana. Tujuan kami melakukan sosialisasi dahulu untuk mencegah adanya aksi anarkisme dan menghindari kesalahpahaman antara PKL dengan satpol PP. Soalnya kalau tiba-tiba kita angkat barangnya, mereka pasti kaget dan menolak untuk pindah. Hal itulah yang bisa memicu aksi anarkis dari para PKL. Selain mengajak PKL untuk pindah lapak, kami juga memberikan pengertian mengenai dampak yang PKL timbulkan dengan jualan di pinggir jalan. Kami juga memberikan solusi buat PKL tersebut bisa jualan di tempat yang lebih nyaman dan tidak mengganggu lalu lintas.” (Wawancara pada tanggal 19 September 2014)

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pengakuan bapak Wahyudi selaku ketua tim rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau mengatakan :



“Hari rabu kemarin kami sudah melaksanakan tugas kami yaitu penertiban PKL di sepanjang Jl Setail dan melakukan relokasi PKL. Selain kami menerjunkan tim Rusa, kami juga bekerja sama dengan dinas PU dan linmas Surabaya. Relokasi PKL ini akan kami tempatkan di dalam KBS (Kebun Binatang Surabaya). Tetapi sebelumnya kami sudah berkoordinasi terlebih dahulu dengan pihak KBS. Pertama-tama kami data terlebih dahulu berapa PKL yang ada di Jl. Setail dan ternyata terdapat 84 PKL yang akan kami relokasi. Sejauh ini proses penertiban di Jl. Setail berlangsung aman terkendali karena mereka diberi sosialisasi terlebih dahulu dan pembinaan. Jadi tidak ada tindak anarkis.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Dari wawancara diatas telah dikonfirmasi oleh pedagang kaki lima yang akan direlokasi di dalam kebun binatang surabaya, menurut pengakuan Bapak Udin sebagai berikut :

“Seminggu sebelum kami dipindah, kami didatangi satpol perempuan. Mereka ngasih tahu kita buat beres-beres lapak soalnya mau dipindah ke dalam sini. Trus mereka ngasih tahu kita kalau kita melanggar perda dan lain-lain. Kita sih nurut aja asal dipindah ke tempat yang tidak mematikan rejeki kita. Soalnya disini kita jualan sudah rame. Setelah mereka ngasih tau dipindah ke dalam kebun binatang, kami rasa jualan disana juga bisa rame kan banyak yang wisata kesana bisa sambil jajan. Jadi kami putuskan untuk pindah.” (Wawancara pada tanggal 19 September 2014)

Senada dengan pernyataan ibu Wati pedagang kaki lima yang sekarang akan direlokasi di dalam kebun binatang Surabaya, yaitu :

“Saya seneng bisa jualan disini, lebih enak, nyaman, dan enggak ketir-ketir lagi takut dirazia sama satpol pp. Saya baru tahu lho ada satpol PP perempuan soalnya dulu-dulu yang dateng satpol pp itu laki-laki semua. Kalo menurut saya ya lebih luwe yang petugas perempuan ini, soalnya mereka kan perempuan jadi ngomongnya juga enggak pakai bentak-bentak lebih luwes, sabar dan ngajak kita pindah juga baik-baik.” (Wawancara pada tanggal 19 September 2014)

Selain penertiban di Jl. Setail, satpol PP perempuan juga berhasil melakukan penertiban di tempat lokalisasi Dolly Surabaya. Lokalisasi Dolly



merupakan tempat lokalisasi terbesar ke dua se Asia tenggara, yang mana pekerjaanya tidak hanya dari kota Surabaya tetapi juga berasal dari luar wilayah Surabaya. Proses penutupan tempat lokalisasi Dolly tersebut berjalan cukup lama kurang lebih satu bulan lamanya. Peran satpol PP perempuan disini sangat besar yaitu sebagai sosialitator dan negosiator kepada pekerja seks komersial dan mucikari di tempat tersebut. Berikut pernyataan ibu Farida selaku tim rusa satuan polisi pamong praja perempuan kota Surabaya, yaitu :

“Sebelum bulan puasa kemarin kami lagi gencar-gencarnya melakukan sosialisasi buat PSK dan mucikari disana. Dalam sosialisasi kami menjelaskan tentang dampak buruk yang akan mereka terima ke depannya dengan bekerja sebagai PSK dan mucikari. Kami juga berusaha menjelaskan bahwa masih ada pekerjaan yang lebih layak mereka dapatkan untuk menghidupi keluarganya. Kami coba tawarkan opsi-opsi pekerjaan seperti satpol pp perempuan, linmas, dinas PU, dan membuka UMKM di tempat mereka. Selain itu kami juga berusaha mendengar keluh kesah mereka, alasan mengapa tidak mau meninggalkan pekerjaan tersebut. Dan rata-rata jawaban dari mereka yaitu karena penghasilannya yang besar dan susahny cari pekerjaan di kota besar untuk menghidupi keluarga mereka masing-masing. Untuk itu kami coba tawarkan opsi-opsi pekerjaan tersebut. Kami lakukan sosialisasi tersebut hampir tiap hari kami datang, soalnya kalau menghadapi mereka harus telaten dan sabar. Orang seperti mereka tidak bisa kita perlakukan dengan kasar, malah mereka akan semakin berontak. Maka dari itu kuncinya kesabaran dan ketekunan memeberikan mereka pengertian.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Pernyataan tersebut diperjelas oleh bapak Syamsuri selaku staff bidang operasional satuan polisi pamong praja, beliau menyatakan :

“Kami sangat terbantu sekali dengan adanya tim rusa di satpol pp ini. Karena mereka dengan telaten mengajak para PSK dan mucikari berhenti dari pekerjaannya. Tetapi tidak semudah itu, pertentangan dan demo pernah kami lalui. Sampai-sampai mereka sempat membakar ban di

depan gang Dolly untuk mengusir kita. Tapi hal tersebut dapat kami atasi setelah kami berkoordinasi dengan mucikari dan preman setempat melalui proses negosiasi pula. Rencana dari ibu walikota kita Dolly akan dirubah *imagenya* menjadi sentra UMKM dan PKL kemudian akan dibangun taman dan perpustakaan. Semoga rencana beliau ini cepat terrealisasikan.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Dari beberapa wawancara diatas, telah dikonfirmasi oleh mantan pekerja seks komersial dolly sebagai berikut :

“Selama proses penutupan setiap hari kami di datangi petugas satpol pp perempuan, kami diajak untuk meninggalkan profesi kita sebagai PSK. Kemudian kami juga cerita keluh kesah kita kenapa kita enggak mau meninggalkan pekerjaan kita.lalu mereka tawarkan pada kita pekerjaan jadi satpol pp ini salah satunya. Saya piker-pikir ada benarnya perkataan satpol pp perempuan yang datang menemui saya, kalau tidak mungkin selamanya sampai tua kita kerja kaya gitu. Kalau sudah tua juga pasti uda enggak laku lagi terus gimana kehidupan saya nantinya. Pokoknya saya itu pinginnya setiap bulan saya punya penghasilan yang tetap yang bisa menghidupi saya dan keluarga saya, itu aja sih intinya.” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)

Pengakuan senada juga diungkapkan oleh mantan pekerja seks komersial

Dolly, sebagai berikut :

“Saya heran mereka petugas satpol pp yang perempuan ini kok enggak ada capek-capeknya datengi kita buat nutup Dolly. Bahkan dari pihak mereka enggak ada perlawanan sama sekali, mereka malah ngajak ngomong kita baik-baik dan dengerin mau kita itu sebenarnya apa. Yah mungkin karena kegigihan mereka meyakinkan kita akhirnya kita bisa menerima putusan yang sudah dibuat pemerintah. Kita enggak lagi kerja jadi PSK, malah sekarang kita ditawarkan jadi satpol pp. Saya malah enggak nyangka banget kok bisa mereka mau menerima kita yang mantan PSK ini” (Wawancara pada tanggal 18 September 2014)



## **2. Faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.**

Dalam mencapai ketertiban masyarakat Kota Surabaya, perlu memperhatikan faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kinerja satuan polisi pamong praja (Satpol PP) perempuan Kota Surabaya. Faktor-faktor pendukung dan penghambat tersebut meliputi :

### **1) Faktor Pendukung Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.**

Demi menciptakan ketertiban masyarakat, khususnya warga Surabaya perlu adanya faktor pendukung yang dapat mempengaruhi kinerja satuan polisi pamong praja (Satpol PP) perempuan dalam melaksanakan tugasnya. Seperti halnya yang diungkapkan oleh bapak Wahyudi selaku ketua tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, beliau mengungkapkan :

“Bagi kami mungkin dengan adanya kerjasama dan koordinasi yang baik dengan pihak jajaran samping, merupakan salah satu faktor yang mendukung kegiatan operasi penertiban. Jajaran samping itu terdiri dari pihak kepolisian dan TNI. Mereka membantu kami setiap ada operasi penertiban tertentu yang melibatkan skala besar dan mengandung unsur Kriminal. Misalnya dalam operasi yang kita lakukan tiap malam minggu, biasanya kami menemukan tempat lokalisasi terselubung bahkan kejadian trafficking pernah kami jumpai. Untuk mengamankan hal-hal tadi, maka kita dibantu pihak kepolisian untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)



Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh ibu Farida selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, beliau mengatakan :

“Dalam pelaksanaan penertiban Satpol PP yang melibatkan skala besar, kami melakukan kerjasama dengan pihak jajarannya samping, yaitu dari pihak kepolisian dan TNI. Kerjasama tersebut sangat membantu kami dalam melakukan penertiban yang kemungkinan di dalamnya ada tindak kriminalitas. Misalnya dalam penutupan dolly kemarin, kami sangat terbantu sekali dengan adanya pihak jajarannya samping yang bertugas mengantisipasi sewaktu ada demo yang menghadang di depan gang dolly. Waktu itu ada warga setempat dan para pekerja dolly yang menghadang kita bahkan mereka sampai bakar ban di depan Dolly. Nah ini lah tugas pihak jajarannya samping untuk mengamankan orang yang bertanggung jawab atas aksi demo yang terkesan anarki.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pernyataan Ibu Farida tersebut diakui oleh sesama anggota Tim Rusa yaitu ibu Rini, sebagai berikut :

“Dengan adanya pihak jajarannya samping yang terdiri dari anggota kepolisian dan anggota TNI, proses penertiban yang kami lakukan menjadi lancar khususnya dalam hal yang kemungkinan menyangkut kriminalitas. Misalnya waktu operasi malam minggu kemarin di cafe kami temukan pengunjung yang kedapatan membawa pil ekstasi. Kemudian dari pihak kepolisian langsung membawa orang yang bersangkutan tersebut ke kantor polisi untuk ditanyai keterangan mengenai barang tersebut. Karena ranah kita sebagai satpol pp hanya sebagai penegak perda untuk menciptakan kondisi yang aman dan tentram bagi masyarakat khususnya warga Surabaya.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014).

Kemudian, faktor pendukung lainnya juga diungkapkan oleh ibu Dina selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja perempuan Kota Surabaya, beliau mengatakan :

“Faktor pendukung kita dalam melaksanakan tugas di lapangan yaitu dengan adanya ketetapan peraturan daerah kota Surabaya yang

mengawali kami dalam bekerja. Maksudnya kami memiliki perda yang jelas dan kuat kekuatan hukumnya yang mana dapat menjerat para pelanggar ketertiban tersebut dengan sanksi dan hukuman yang berlaku. Serta kami juga dapat mengetahui tahapan-tahapan untuk menangani para pelanggar tersebut.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pernyataan tersebut juga di akui oleh ibu Anisa selaku tim Rusa Satuan Polisi

Pamong Praja Kota Surabaya, yang mana beliau mengatakan :

“Adanya Perda yang melandasi kita dalam melaksanakan penertiban sangat membantu sekali dalam menjerat warga yang melakukan penertiban. Jadi kami sebagai satpol PP tidak semata-mata menjerat mereka dengan sanksi. Tapi kami memiliki peraturan yang jelas yang mengatur itu semua. Jadi jika ada warga yang protes kami tertibkan maka kami bisa jelaskan dengan perda yang berlaku.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pengakuan serupa juga diungkapkan oleh ibu Diah selaku Tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, beliau mengatakan :

“Dengan adanya ketetapan Perda yang jelas, hal tersebut sangat membantu kami dalam mensosialisasi bentuk pelanggaran dan penertiban pada warga Surabaya. Karena sosialisasi yang kami lakukan semuanya berdasarkan perda tersebut. Jadi kita tinggal menyampaikannya pada masyarakat dan memberi pemahaman tentang peraturan daerah beserta hukum dan sanksinya.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pernyataan lain berasal dari ibu Rista selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, beliau menyatakan :

“Hal yang paling utama mengenai keberhasilan kita dalam menegakkan perda yaitu adanya loyalitas, dedikasi dan kesamaptan anggota satuan polisi pamong praja perempuan sangat tinggi. Karena dari awal kita masuk, kami sama-sama memiliki tujuan yang sama yaitu ingin menjadikan kota Surabaya menjadi Kota yang lebih baik dari sekarang serta kami ingin agar warga Surabaya bisa tinggal dengan nyaman dan aman. Serta kerjasama yang baik antar satpol PP perempuan dalam bertugas. Saling bahu membahu dan membantu, bukan hanya anatar



satpol pp perempuan saja tapi juga antar anggota satpol pp yang lain.”  
(Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pengakuan serupa juga diungkapkan oleh ibu Dina selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, beliau mengatakan :

“Faktor pendukung lainnya yaitu adanya loyalitas, dedikasi dan kesamaptan yang tinggi dari tiap-tiap anggota satpol. Jadi setiap kami melakukan penertiban dan tugas yang diberikan oleh atasan, kami lakukan itu dengan sungguh-sungguh ingin menciptakan kondisi yang aman, tertib, dan tentram bagi masyarakat Kota Surabaya. Hal tersebut merupakan faktor utama yang mendukung kami melakukan berbagai penertiban dengan baik dan harus dimiliki oleh setiap anggota satpol PP khususnya satpol PP perempuan” (Wawancara pada tanggal 17 september 2014)

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh ibu Ratna selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, yang mana beliau menyatakan :

“Dengan adanya loyalitas, dedikasi dan kesamaptan yang tinggi yang dimiliki oleh tiap anggota satpol PP perempuan, yang dapat membuat kerjasama diantara kami terjalin dengan baik dan kompak. Bahkan hal tersebut juga terjalin antar sesama anggota satpol PP lainnya. Sehingga segala macam bentuk penertiban yang kami lakukan dapat berjalan dengan baik dan lancar.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Selain hal yang sudah disebutkan diatas, satpol PP perempuan juga memiliki faktor pendukung lainnya dalam menunjang kinerja mereka di lapangan agar berjalan dengan baik. Seperti pernyataan yang telah diungkapkan oleh ibu Farida selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, sebagai berikut :

“Faktor penunjang kita dalam melaksanakan tugas di lapangan yaitu sarana dan prasarana kerja yang sudah memadai. Misalnya saja truck, pick up, yang kondisinya sudah layak untuk kita pakai beroperasi dan



mengangkut barang sitaan para pelanggar. Apalagi ketika satpol PP laki-laki harus mengangkut barang sitaan mereka yang cukup banyak seperti gerobak dagangan, becak, tenda-tenda pedagang yang ukurannya lumayan besar juga. Dengan adanya truck yang kondisinya masih baik dan layak, hal ini sangat membantu sekali kerjaan kita. Kita jadi enggak takut kelebihan beban atau harus sewa truck lagi.” ( Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Senada dengan pernyataan yang diungkapkan oleh ibu Farida, menurut ibu Rini selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja menyatakan :

“Selain itu dari segi peralatan kita dalam beroperasi seperti handy talkie, Microphone/ TOA dengan kondisi yang juga baik dan layak untuk kita gunakan dalam melakukan penertiban di lapangan. Adanya hal tersebut bisa mempermudah kita untuk mengkoordinir para pelanggar ketertiban dan tentunya mempermudah kami untuk berkoordinir antar sesama satpol PP Kota Surabaya.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Dari hasil wawancara diatas, kemudian dikonfirmasi oleh Bapak Wahyudi selaku ketua Tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, sebagai berikut :

“Sarana dan prasarana yang kami miliki masih bagus dan layak digunakan guna menunjang kinerja satpol PP, terutama dalam menunjang kinerja satpol PP perempuan. Jadi dengan kondisi yang masih layak dan baik tersebut maka, persoalan penertiban di lapangan pun juga dapat berjalan dengan baik dan lancar. Misalnya jika tim rusa di lapangan membutuhkan tambahan aparat petugas satpol PP lagi untuk membantu mereka di lapangan. Maka tim rusa tinggal bilang ke kantor satpol PP melalui handy talkie mereka yang kemudian akan langsung dikonfirmasi oleh petugas yang ada di kantor. Sehingga dapat mempermudah kerja kita.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Faktor pendukung lainnya juga diungkapkan oleh Ibu Retno selaku Tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, beliau menyatakan :

“Untuk faktor pendukung kami melakukan penertiban ya dengan adanya kemampuan komunikasi kita yang baik. Soalnya kita sebagai satpol PP perempuan di Kota Surabaya ini mempunyai peran sebagai sosialisator, negosiator, ataupun sebagai fasilitator pada masyarakat Surabaya. Untuk itu dalam melakukan peran tersebut, dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik agar masyarakat Surabaya khususnya warga yang akan ditertibkan bisa mengerti mengenai peraturan daerah yang berlaku.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pengakuan serupa juga diungkapkan oleh sesama tim Rusa satuan polisi pamong praja yaitu Ibu Anisa sebagai berikut :

“Masing-masing dari kami Satpol PP perempuan sudah dibekali dengan kemampuan komunikasi. Hal tersebut memang berguna dalam kami melakukan sosialisasi, negosiasi dan mediasi dengan warga yang akan kami tertibkan. Kunci dari keberhasilan kami dari kemampuan komunikasi yang baik yang mampu menyampaikan dengan baik pada warga yang akan kami tertibkan. Buktinya kami sudah menutup Dolly dengan lancar tanpa adanya bentrokan maupun tindak anarkis. Itu semua karena kemampuan komunikasi kami yang baik dalam menemukan titik temu yang tepat antara pihak pemerintah Surabaya dengan pekerja Dolly.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Hal tersebut telah dikonfirmasi oleh Bapak Wahyudi selaku ketua Tim Rusa satuan polisi pamong praja, beliau menyatakan :

“Pada saat awal perekrutan anggota satpol PP perempuan di Kota Surabaya ini, kami langsung berikan pelatihan-pelatihan terkait dengan pelaksanaan penertiban. Salah satu pelatihan tersebut yaitu dalam hal komunikasi. Kami langsung datangkan ahli komunikasi dari universitas Airlangga Surabaya, yaitu dosen Komunikasi fakultas FISIP. Jadi mereka di ajari bagaimana cara berkomunikasi yang baik, tepat, tetapi tetap sopan tanpa membuat warga yang akan ditertibkan menjadi tersinggung.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)



Dalam menunjang kinerja satuan polisi pamong perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat agar dapat berjalan dengan baik dan lancar, maka satpol PP perempuan memiliki faktor pendukung yang lainnya seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rini selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja sebagai berikut :

“Faktor pendukung lainnya yang dapat berpengaruh dalam menunjang keberhasilan kita melakukan penertiban yaitu dengan adanya pendekatan psikologis. Secara kami terdiri dari perempuan-perempuan, maka kita lebih luwes dalam melakukan pendekatan psikologis dengan warga. Pendekatan tersebut kami lakukan guna mengerti masalah yang mereka hadapi dan untuk menemukan titik temu sehingga masalah tersebut dapat terpecahkan.” (wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Ibu Rini selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, yang mengatakan :

“Pendekatan psikologis yang kami lakukan sangat efektif dalam melakukan penertiban pada warga Surabaya. Apalagi kalau yang bersangkutan langsung dengan perempuan dan anak-anak. Soalnya kami bisa lebih memahami apa yang mereka keluhkan dan kami bisa lebih luwes dalam menangani hal tersebut. Jadi tidak ada yang sampai bertindak anarkis atau berbuat hal yang diluar kendali. Misalnya penutupan Dolly, kebanyakan yang bekerja disana adalah kaum perempuan untuk itu kami yang ditugaskan untuk melakukan penertiban disana dengan menggunakan pendekatan psikologis tersebut. Kami mencoba memahami apa yang mereka inginkan dan keluhkan sehingga muncul titik temu antara kami dengan pekerja Dolly.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Dari wawancara diatas kemudian dikonfirmasi oleh Bapak Wahyudi selaku ketua Tim Rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, sebagai berikut :

“Satpol PP perempuan dalam melakukan penertiban memang lebih mengedepankan sisi humanis untuk itu dalam menangani penertiban



mereka menggunakan pendekatan secara psikologis pada warga yang akan ditertibkan. Pendekatan psikologis tersebut digunakan untuk menghindari adanya bentrokan ataupun tindakan anarkis dari warga. Karena pendekatan tersebut lebih pada personal individu warga yang akan ditertibkan, dan yang mampu menangani hal tersebut adalah perempuan. Karena mereka lebih telaten dan lembut dalam menangani warga. Untuk itu setelah mereka masuk satpol PP kami adakan pelatihan mengenai psikologis. Jadi agar mereka tahu bagaimana sebaiknya memperlakukan seseorang dengan karakter yang berbeda-beda.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Dari wawancara diatas muncul faktor-faktor pendukung yang menunjang kinerja satuan polisis pamong praja perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat, diantaranya yaitu sarana dan prasarana yang memadai dengan kondisi yang baik dan layak, Adanya kerjasama dan koordinasi dengan jajaran samping yang terdiri dari pihak kepolisian dan anggota TNI, Adanya peraturan daerah Kota Surabaya yang mengawali mereka dalam upaya menciptakan ketertiban masyarakat, dengan memiliki loyalitas, dedikasi dan kesamaptan anggota satuan polisi pamong praja, adanya sarana dan prasarana dalam kondisi yang baik dan layak untuk menunjang kinerja satpol PP perempuan di lapangan, kemampuan komunikasi yang baik, dan menggunakan pendekatan psikologis dalam melakukan penertiban.

## **2) Faktor Penghambat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat**

Adanya kendala yang dihadapi satuan polisi pamong praja (Satpol PP) perempuan Kota Surabaya dalam melaksanakan tugas. Kendala-kendala ini

jika dibiarkan akan menjadi penghambat bagi satpol PP perempuan dalam melaksanakan tugasnya yaitu menegakkan peraturan daerah Kota Surabaya dan menciptakan ketertiban masyarakat. Faktor penghambat satpol PP perempuan dalam melaksanakan tugasnya, sebagian besar berasal dari faktor eksternal yaitu dari masyarakat atau pelanggar ketertiban perda Surabaya sendiri. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Ibu Rista selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja kota Surabaya, beliau mengungkapkan :

“Kendala yang kami hadapi di lapangan yaitu sulitnya memberikan arahan kepada para pelanggar dikarenakan pola pikir masyarakat itu sendiri. Apalagi ketika kita melakukan penertiban pada para PKL, mereka sangat sulit menerima penjelasan dan sosialisasi dari kita. Soalnya kalau ngasih penjelasan ke mereka kan berhubungan sama mata pencahariannya jadi agak susah ngajak mereka pindah ke tempat yang kita sediakan atau ngajak mereka ke kantor. Ya harus sabar-sabarnya kita dan pintar-pintarnya kita ngasih pengarahan ke para PKL itu. Kemudian ada lagi yang lebih sulit, waktu penertiban dolly, soalnya pola pikir mereka hanya pekerjaan itu yang dapat mereka lakukan. Padahal kan masih banyak alternatif lain yang dapat mereka jadikan pekerjaan. Jadi yang sulit itu untuk membuat para pelanggar ini menegerti dan mau untuk kami bina dan kami tertibkan.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Senada dengan yang diungkapkan oleh Ibu Rista, Ibu Farida selaku Tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya sebagai berikut :

“Kesulitan kita dalam penertiban yaitu menghadapi orang-orang yang SDMnya kurang. Karena kebanyakan kita menghadapi orang dengan latar belakang kurang mampu yaitu menengah kebawah. Jadi sering kali mereka sempat menolak bahkan marah-marah. Ya kita harus ambil selanya bagaimana kita menghadapi orang seperti itu. Kalau sudah gitu kita juga jangan sampai terbawa emosi, harus tetap sabar sekaligus diberi pengertian pelan-pelan.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)



Serupa dengan pernyataan Ibu Diah selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, beliau mengatakan :

“Jadi tugas menjadi satpol PP perempuan itu tidak mudah, kita dituntut untuk menciptakan kondisi yang tertib, aman, dan tentram bagi masyarakat tapi juga tetap mengedepankan sisi humanis kita dalam melakukan penertiban di lapangan. Jadi kalau ada orang yang sulit dibilangin bahkan ngeyel enggak mau kita tertibkan, kita sebagai satpol PP perempuan harus sabar menghadapi dan telaten ngomongnya biar warga yang ditertibkan tersebut bisa ngerti maksud kita.” (Wawancara pada tanggal 17 November 2014)

Pernyataan lain juga diungkapkan oleh ibu Rini selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, beliau mengatakan :

“Yang menjadi kendala waktu kita kerja salah satunya yaitu kurangnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai peraturan daerah kota Surabaya yang sudah ditetapkan. Jadi setelah kami tertibkan sekarang dan mengisi surat pernyataan di kantor mereka malah balik lagi ke tempat itu. Jadi kami harus rajin-rajin sosialisasi ke masyarakat mengenai peraturan daerah Kota Surabaya ini agar tidak lagi terjadi pelanggaran lainnya.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pernyataan tersebut didukung dengan pengakuan dari Ibu Rista selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa :

“Hampir sebagian warga yang pernah kami tertibkan, dia kembali lagi melakukan kesalahan yang sama. Misalnya saja penertiban PKL yang sudah ditertibkan kemudian dia kembali lagi berjualan di atas trotoar yang mana dapat mengganggu pejalan kaki yang akan menggunakan fasilitas tersebut. Jadi pemahaman mereka akan peraturan daerah yang sudah kami sampaikan belum dapat mengerti. Maka dari itu semaksimal mungkin kami setiap hari harus melakukan sosialisasi khususnya para PKL yang sering mengulang kembali kesalahan yang pernah mereka buat.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)



Pernyataan lain juga diungkapkan oleh Ibu Anisa selaku Tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, yang menyatakan sebagai berikut :

“Salah satu kendala yang kita hadapi sebagai satpol PP perempuan yaitu sifat dasar kita sebagai perempuan yang lebih banyak mempunyai rasa belas kasihan. Jadi kita sering kali enggak tega kalau liat orang tua jualan terus kita harus tertibin orang tua itu. Malah akhirnya kita enggak jadi nertibin orang tua itu, kita cuma nngasih tau aja kalau mbah harus pindah jualan dari sini soalnya kalau tetap jualan disini barang dagangannya bisa kita angkut ke kantor satpol. Jadi ujung-ujungnya kita ga jadi angkut barang orang tua itu. Cuma kita kasih peringatan aja.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pemaparan tersebut diperkuat dengan pengakuan dari Ibu Farida selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, beliau mengatakan :

“Kita akui kalau sifat belas kasihan kita yang jadi kendala dalam menangani penertiban di lapangan. Ya habis gimana lagi itu sudah jadi sifat alami tiap perempuan kalau mereka terlalu main perasaan dalam melakukan segala hal, tak terkecuali kita sebagai satpol PP perempuan. Kebanyakan waktu penertiban PKL, soalnya mereka sering kali disangkut pautkan dengan mata pencaharian mereka, menghidupi keluarga mereka, ya akhirnya kita Cuma beri peringatan aja ke PKL tersebut dan tetap ngasih sosialisasi sekaligus pembinaan dimana seharusnya mereka berjualan.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Serupa dengan pernyataan tersebut, Ibu Diah selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya yang menyatakan :

“Sifat enggak tegaan kita yang jadi kendala dalam penertiban yang dilakukan. Soalnya kita suka enggak tega kalau ngliaat anak kecil ataupun orang tua yang terlibat dalam penertiban tersebut. Soalnya kita selalu terbawa perasaan, suka inget keluarga kalau ngliaat mereka kaya gitu. Ya akhirnya kita kasih peringatan, himbauan mengenai peraturan daerah agar nantinya dia enggak dibawa ke kantor untuk dikenai hukuman atau sanksi.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Faktor Penghambat lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja satpol PP perempuan juga diungkapkan oleh Ibu Dina selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, sebagai berikut :

“Sering kali kami di godain oleh orang yang akan kami tertibkan terutama kaum pria. Mungkin karena kita perempuan dan mereka laki-laki yang beranggapan perempuan tidak bisa bertindak kasar. Kalau kami di godain gitu, kita Cuma diam dan kadang senyumin aja. Tapi kalau uda kelewat batas ya kita langsung bertindak. Jangan salah, kita juga di bekali ilmu bela diri dikit-dikit dari satpol PP. ya untuk jaga-jaga seperti itu. Makanya kadang warga khususnya yang pria enggak mau nuurut sama kita soalnya kita ini perempuan. Kalau sudah gitu kembali lagi dengan kemampuan komunikasi kita gimana caranya ngajak mereka nurut sama kita.”  
(Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pernyataan senada juga diungkapkan oleh Ibu Ratna selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, yang mengatakan :

“Mungkin masyarakat belum familiar dengan satpol PP perempuan dan mereka masih beranggapan bahwa laki-laki lebih tinggi kedudukannya dari perempuan. Maka dari itu tak jarang kami mengalami kesulitan jika harus berhadapan dengan warga laki-laki yang akan kami tertibkan. Mereka kadang menolak kita untuk ikut ke kantor bahkan menolak untuk ditertibkan. Kalau masih pada batas wajar mungkin bisa kami tangani, tapi kalau uda bertindak yang mengancam keselamatan kami maka satpol PP laki-laki yang akan membantu kami. Untuk itu perlunya kerjasama dengan satpol PP laki-laki bukan hanya antar satpol PP perempuan saja.”  
(Wawancara pada tanggal 17 November 2014)

Pengakuan tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Rini selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, beliau menyatakan :

“Untuk itu jika kami mau penertiban yang menyangkut laki-laki maka kami selalu di damping dengan satpol PP laki-laki. Misalnya saja dalam operasi rutin malam minggu yang mengharuskan kita melakukan operasi di tempat-tempat yang kebanyakan banyak laki-lakinya, yaitu di café-café atau tempat tongkrongan. Sering kali tiap kami ajak ke kantor mereka



malah godain kita, untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan maka satpol PP laki-laki yang biasanya mengawal kita dari belakang.” (Wawancara pada tanggal 17 November 2014)

Faktor penghambat lainnya yang dapat mempengaruhi satpol PP perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat, dipaparkan oleh Ibu Rista selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya sebagai berikut :

“Faktor penghambat yang lain dari internal yaitu kurangnya tenaga satpol PP perempuan yang dimiliki satpol PP Kota Surabaya. Sehingga kadang kita dalam melakukan penertiban enggak bisa lakuin itu dengan maksimal. Soalnya sehari kita bisa menangani 4-5 masalah penertiban jadi penertiban yang lain tidak bisa kami tangani. Ya akhirnya kurang maksimal kerja kita.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pengakuan senada juga diungkapkan oleh Ibu Retno selaku tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya, yang menyatakan :

“Kendala kita yaitu kurangnya tenaga satpol PP perempuan yang dimiliki satpol PP Kota Surabaya. Jadi kita suka kewalahan kalau sehari ada banyak pengaduan dari masyarakat. Akhirnya kita jadi jarang melakukan sosialisasi ke warga. Padahal sosialisasi tersebut harusnya dilakukan tiap hari, agar warga bisa mengerti betul peraturan daerah yang berlaku di Kota Surabaya. Tapi kami belum mampu melakukan itu karena kurangnya tenaga satpol PP perempuan.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Pernyataan diatas dikonfirmasi oleh ketua tim Rusa satuan polisi pamong praja Kota Surabaya yaitu Bapak Wahyudi, beliau mengatakan :

“Memang betul kami kadang kewalahan mengatasi penertiban dalam sehari, dikarenakan personil satpol PP perempuan kurang jadi belum bisa maksimal. Apalagi terkait dengan sosialisasi yang seharusnya setiap hari kami lakukan tapi hanya bisa dilakukan 2 atau 3 hari sekali. Untuk itu masih sering kita temukan warga yang melanggar kembali peraturan



daerah tersebut. Padahal sosialisasi itu yang penting, karena kita dapat menghimbau sekaligus melakukan pembinaan ditempat agar warga tersebut tidak lagi melanggar perda yang sudah tertulis.” (Wawancara pada tanggal 17 September 2014)

Dari berbagai pemaparan tersebut dapat disimpullkan bahwa kendala yang dihadapi satpol PP perempuan dalam melaksanakan tugasnya yaitu pola pikir masyarakat dan kurangnya pemahaman mengenai peraturan daerah. Sehingga satpol PP perempuan harus lebih tekun dan rutin dalam memberikan arahan pada pelanggar ketertiban melalui sosialisasi dan pembinaan. Karena jika hal tersebut tidak dilakukan maka kemungkinan besar pelanggar akan mengulangi kesalahannya. Selain itu ditemukan faktor penghambat lainnya seperti adanya sifat perempuan yang cenderung mudah terpengaruh oleh perasaan, permasalahan gender, dan kurangnya personil satpol PP perempuan.

### C. Analisis Data

#### 1. Indikator Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat

Kota Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah Kota Jakarta yang mempunyai masalah sangat kompleks di dalamnya, khususnya terkait dengan peraturan daerah Kota Surabaya. Karena kota Surabaya memiliki wilayah yang luas dan masyarakat yang multikultural serta menjadi tujuan tempat urbanisasi bagi para pendatang luar wilayah kota Surabaya. Permasalahan yang ada di Kota Surabaya meliputi semakin menjamurnya PKL (Pedagang Kaki Lima) yang berjualan di tempat-tempat yang dilarang dan di sepanjang trotoar yang mengakibatkan terganggunya pejalan kaki serta pengguna lalu lintas. Kemudian masalah gelandangan dan pengemis yang biasanya dapat ditemukan di beberapa pusat-pusat kota Surabaya seperti di pusat pertokoan, pusat pendidikan dan pusat perdagangan yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban di kota Surabaya. Lalu adanya anak jalanan yang mengamen di lampu lintas perempatan jalan sangat mengganggu para pengguna jalan yang dapat mengakibatkan terjadinya kecelakaan lalu lintas. Permasalahan terakhir yaitu persoalan prostitusi di kota Surabaya yang saat ini menjadi sangat kompleks karena beriringan dengan pertumbuhan kota.

Begitu banyaknya permasalahan-permasalahan yang timbul di kota Surabaya pada akhirnya akan menyebabkan terjadinya gangguan terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam hal ini keberadaan pemerintah daerah sangatlah penting untuk menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat. Seperti diungkapkan Bambang Supriyadi (2009:54), keberadaan pemerintah daerah adalah sangat penting yaitu :

1. Untuk melindungi dan mensejahterakan masyarakat.
  2. Agen demokratisasi dan memberikan pendidikan politik
  3. Mendekatkan pelayanan masyarakat dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan masyarakat
  4. Meningkatkan partisipasi masyarakat
  5. Memberikan potensi dan keanekaragaman daerah
  6. Misi utama pemerintah daerah adalah menyediakan pelayanan dasar dan mengembangkan sektor unggulan dengan cara demokratis
  7. Output dan produk pemerintah daerah adalah :
    - a. *Public goods*, yaitu barang-barang kebutuhan masyarakat, seperti jalan, pasar, sekolah, rumah sakit, jembatan dan sebagainya
    - b. *Public regulation*, yaitu pengaturan-pengaturan berkaitan dengan masyarakat seperti KTP, KK, IMB, akte kelahiran dan sebagainya
- Oleh karena itu dalam menciptakan ketentraman dan ketertiban

masyarakat, pemerintah daerah perlu mengadakan penataan serta penegakkan hukum dan dalam kaitannya dengan penegakkan ketertiban umum.

Berdasarkan kewenangan yang ada dalam undang – undang no 32 tahun 2004 pasal 148 ayat 1 tentang pemerintah daerah, yang menyebutkan bahwa setiap pemerintah kabupaten atau pemerintah kota memiliki kewenangan untuk membentuk Institusi, Dinas, Badan, Kantor maupun lembaga teknis lainnya sesuai dengan pilihan masyarakatnya agar mereka mendapatkan pelayanan



yang optimal dan memuaskan dari pemerintah. Organisasi perangkat daerah tersebut adalah Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP).

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) mempunyai tugas untuk membantu kepala daerah menciptakan suatu kondisi daerah yang tentram, tertib, dan teratur sehingga penyelenggaraan roda pemerintahan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan aman. Tetapi kinerja satpol pp saai ini tidak pernah luput dari perhatian publik, dikarenakan semakin mudahnya masyarakat mengakses segala macam informasi di media massa. Adanya gambaran miring terhadap sosok aparat satpol PP yang terkesan arogan dan kasar dalam menjalankan perannya sebagai penegak perda, mengakibatkan timbulnya bentrokan fisik maupun tindakan anarkis dari warga yang melanggar peraturan. Untuk itu satpol PP Kota Surabaya merekrut petugas perempuan untuk dijadikan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan Kota Surabaya.

Tujuan direkrutnya satpol PP perempuan ini adalah untuk menghindari bentrokan fisik dan mencegah adanya tindakan anarkis. Satpol PP perempuan dengan satpol PP laki-laki pada umumnya tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Mereka sama-sama memiliki tugas dan tujuan utama yang sama yaitu untuk menegakkan peraturan daerah di Kota Surabaya. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Nugroho (2008:5) bahwa, pengarusutamaan gender merupakan strategi alternatif bagi usaha percepatan tercapainya kesetaraan gender karena nuansa kepekaan gender menjadi salah satu landasan dalam

penyusunan dan perumusan strategi, struktur, dan sistem dari organisasi atau institusi, serta menjadi bagian dari nafas budaya di dalamnya. Jadi berdasarkan pernyataan tersebut, satpol PP perempuan direkrut karena perempuan memiliki sifat lembut, anggun, dan lebih dapat memakai perasaannya dalam melakukan segala hal. Sehingga dalam melaksanakan penertiban diharapkan satpol pp perempuan mampu mencegah adanya bentrokan fisik maupun tindakan anarkis. Satpol PP perempuan dalam menjalankan tugasnya menggunakan pendekatan psikologis dan lebih bersifat humanis dalam menghadapi pelanggar peraturan daerah Kota Surabaya.

Satpol PP perempuan kota Surabaya mempunyai tugas pokok dalam memelihara dan menjaga ketertiban masyarakat dengan menggunakan pendekatan psikologis dan bersifat humanis melalui penegakkan perda. Dalam mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan kinerja aparat yang baik dalam melaksanakan tugas tersebut serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja satpol pp perempuan dalam mencapai tujuan pokok tersebut. Untuk dapat mengukur kinerja tersebut baik dalam melaksanakan tugasnya, peneliti menggunakan indikator kinerja menurut Dwiyanto (2006:50-51), yang terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

### **1) Responsivitas Satpol PP Perempuan dalam Menerima Pengaduan Masyarakat**

Responsivitas menurut Dwiyanto (2006: 50-51) adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Jadi berdasarkan pernyataan tersebut responsivitas merupakan seberapa jauh aparat satpol PP perempuan dalam merespon dan menanggapi keluhan, kebutuhan, permasalahan serta aspirasi dari warga Surabaya khususnya bagi pelanggaran peraturan daerah Kota Surabaya. Untuk mengukur responsivitas satpol PP perempuan dapat dilihat melalui perbandingan jumlah pengaduan masyarakat dari tahun 2012 ke tahun 2013 melalui website “Sapa Warga”.

Berdasarkan tabel 1 dan tabel 2 yang menyatakan bahwa jumlah pengaduan masyarakat tahun 2012 melalui “Sapa Warga” berjumlah 204 pengaduan yang terdiri dari 162 pengaduan PKL (Pedagang Kaki Lima), 41 pengaduan Bangli (Bangunan Liar), dan 1 pengaduan Gepeng (Gelandangan dan Pengemis). Kemudian jumlah pengaduan masyarakat tahun 2013 melalui “Sapa Warga” berjumlah 92 pengaduan yang terdiri dari 57 pengaduan PKL (Pedagang Kaki Lima), 15 pengaduan Bangli (Bangunan Liar), 11 pengaduan RHU (Rekreasi Hiburan Umum), 4 pengaduan Gepeng (Gelandangan dan Pengemis) dan 5 pengaduan yustisi. Dari data tersebut dapat disimpulkan



bahwa pengaduan masyarakat dari tahun 2012 ke tahun 2013 mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu sebanyak 112 pengaduan dari tahun 2012.

Hal ini membuktikan bahwa pengaduan yang dilakukan masyarakat telah direspon dan dilaksanakan langsung oleh satpol PP perempuan melalui bidang operasional satuan polisi pamong praja kota Surabaya. Sehingga pada tahun 2013 mengalami penurunan pengaduan dari warga Surabaya terkait dengan pelanggaran peraturan daerah kota Surabaya. Dengan berkurangnya penurunan pengaduan masyarakat tersebut menandakan satpol PP Perempuan sudah tanggap dan cepat dalam merespon pengaduan dari masyarakat. Secara otomatis pelanggaran terkait dengan peraturan daerah di Kota Surabaya juga mengalami penurunan, sehingga warga Surabaya tidak lagi mengadukan permasalahan tersebut pada pihak satpol PP

Responsivitas dalam hal ini memiliki arti seberapa cepat dan tanggap satpol PP perempuan dalam menanggapi keluhan, kebutuhan, permasalahan serta aspirasi masyarakat. Bentuk responsivitas ini diwujudkan dalam penanganan penertiban lokalisasi Dolly. Penutupan lokalisasi Dolly merupakan tugas terberat bagi satpol PP perempuan Kota Surabaya karena melibatkan banyak pihak. Selain itu tempat lokalisasi tersebut sudah ada sejak jaman Belanda dan menjadi tempat lokalisasi terbesar kedua se Asia Tenggara. Sesuai dengan peraturan daerah kota Surabaya nomor 7 tahun 1999 tentang Larangan Menggunakan Bangunan atau Tempat untuk Perbuatan

Asusila Serta Pemikatan untuk Melakukan Perbuatan Asusila pasal 3 ayat 1(d) yang menyatakan penutupan/ penyegelan terhadap bangunan/ tempat yang digunakan untuk melakukan perbuatan asusila setelah diberikan teguran dan atau peringatan secara wajar dan ternyata masih tetap menggunakan bangunan/ tempat dimaksud untuk melakukan perbuatan asusila. Untuk menutup tempat lokalisasi tersebut dibutuhkan kerjasama dari berbagai pihak yaitu dinas sosial, dinas koperasi, dan LSM. Pihak satpol PP Kota Surabaya menerjunkan tim Rusa yang terdiri dari 5 orang satuan polisi pamong praja (Satpol PP) perempuan ke Dolly, karena dirasa mampu meredam dan menemukan solusi yang tepat untuk dapat menutup lokasi tersebut. Selain itu, karena tim Rusa memang memiliki fungsi utama yaitu menangani kaum perempuan dan anak-anak.

Tim rusa menggunakan kemampuan komunikasinya untuk mensosialisasi dan melakukan negosiasi kepada para pekerja seks komersial beserta mucikari yang bekerja di lokalisasi Dolly. Sedangkan anggota satpol PP laki-laki mempunyai tugas mengamankan Dolly dari hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya jika terjadi kerusuhan ataupun tindak anarkis. Sosialisasi yang dilakukan tim rusa berisi mengenai ajakan untuk menutup tempat lokalisasi tersebut dan mengenai penjelasan pelanggaran peraturan daerah yang telah dilanggar. Dalam proses sosialisasi tersebut tim Rusa menemui banyak hambatan dan aksi protes dari pihak pekerja Dolly, bahkan

hampir terjadi bentrokan antara aparat dengan pekerja Dolly. Kemudian tim Rusa menentukan strategi untuk tetap dapat melaksanakan tugasnya tanpa menimbulkan tindakan anarkis dari masyarakat. Strategi yang digunakan tim rusa yaitu :

1. Pendekatan secara psikologis kepada mucikari yang ada di tempat lokalisasi Dolly. Hal ini dilakukan tim rusa karena mucikari merupakan induk dari para PSK (Pekerja Seks Komersial) di Dolly. Strateginya jika pemimpinnya dapat ditaklukan maka secara otomatis pengikutnya akan dapat ditaklukan juga.
2. Pendekatan secara psikologis kepada PSK (Pekerja Seks Komersial) yang bekerja di lokalisasi Dolly. Pendekatan ini dilakukan dengan cara mendengarkan aspirasi, masalah dan keinginan mereka dengan tujuan tim Rusa dapat mengetahui cara alasan mereka tidak mau menutup lokalisasi tersebut.
3. Setelah mendengarkan masalah dan aspirasi dari pekerja lokalisasi tersebut, tim Rusa melakukan negosiasi tentang pengalihan profesi. Dalam hal ini satpol PP menawarkan pekerjaan untuk menjadi satpol PP dengan persyaratan tertentu. Selain itu juga ditawarkan pekerjaan menjadi petugas LINMAS, membuka UMKM dan menjadi petugas kebersihan.



Setelah tim Rusa melakukan strategi tersebut, proses penutupan menjadi lancar tanpa adanya tindak anarkis maupun bentrokan secara fisik. Karena perempuan pada dasarnya memiliki sifat lemah lembut dan dalam bertindak selalu berdasarkan perasaan, berbeda dengan laki-laki yang dalam bertindak lebih menggunakan akal logika daripada perasaan. Maka untuk proses sosialisasi dan negosiasi yang melibatkan kaum perempuan pada kasus Dolly, pihak satpol PP Kota Surabaya menyerahkan hal tersebut pada tim Rusa. Hal tersebut serupa dengan pernyataan menurut Inpres Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender yang menyebutkan bahwa, melaksanakan pengarusutamaan gender guna terselenggaranya perencanaan, penyusunan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi atas kebijakan dan program pembangunan nasional yang berperspektif gender sesuai dengan bidang tugas dan fungsi, serta kewenangan masing-masing. Dalam penutupan Dolly tersebut, satpol PP perempuan telah menunjukkan kinerjanya yang baik. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Mahsun (2006:25) yang mendefinisikan kinerja sebagai berikut :

kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertian dalam *strategic planning* organisasi. Kinerja dapat diketahui jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai criteria keberhasilan berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang telah ditetapkan untuk dicapai.

Berdasarkan pernyataan diatas, hasil kinerja yang telah dilakukan satpol PP perempuan dalam penutupan Dolly berjalan sesuai dengan tujuan

yang telah ditetapkan. Tujuannya yaitu menertibkan masyarakat khususnya pekerja Dolly untuk berhenti bekerja dan menutup usaha tersebut tanpa adanya tindakan anarkis maupun bentrokan secara fisik. Karena yang mereka butuhkan selama ini memiliki penghasilan tetap tiap bulannya untuk menghidupi kebutuhan diri sendiri dan kebutuhan keluarganya. Dari proses penutupan Dolly, dapat disimpulkan bahwa satpol PP perempuan memiliki responsivitas yang baik yaitu sangat tanggap dan cepat dalam menangani masalah tersebut dan mampu menanggapi aspirasi dan masalah yang dihadapi oleh pekerja lokalisasi tersebut. Buktinya yaitu dengan membuka lapangan pekerjaan bagi para pekerja lokalisasi di Dolly sehingga mereka tetap dapat menghidupi dirinya sendiri dan keluarganya, serta tanggap dalam membuat strategi untuk mencegah timbulnya aksi anarkis maupun bentrokan secara fisik dengan para pekerja lokalisasi di Dolly.

Selain itu, satpol PP perempuan kota Surabaya telah merelokasi para PKL (Pedagang Kaki Lima) di sekitaran area Taman Bungkul yang mengganggu pengguna lalu lintas di area tersebut. Satpol Pp perempuan merelokasi PKL (Pedagang Kaki Lima) di belakang taman Bungkul yang tempatnya lebih nyaman, aman, dan tidak dapat mengganggu pengguna jalan atau warga yang berada di taman Bungkul. Relokasi tersebut merupakan bukti dari satpol PP perempuan telah menanggapi dan merespon PKL yang ada di taman Bungkul untuk di relokasi di tempat yang lebih aman dan nyaman. Jadi

dalam hal ini pula satpol PP perempuan memiliki responsivitas yang sangat baik, karena mampu menanggapi dan merespon dengan cepat kebutuhan dan aspirasi PKL di sekitar taman Bungkul. Hal tersebut sudah sesuai dengan pendapat Dwiyono (2006:50-51) bahwa responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

## **2) Kualitas Layanan Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat**

Kualitas layanan menurut Dwiyanto (2006:50-51) adalah sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta kepuasan masyarakat dapat dijadikan parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Jadi ketiga ukuran tersebut adalah hal menentukan kualitas layanan suatu organisasi sudah baik atau belum, berikut penjelasannya :

### **1. Sumber daya Manusia**

Sumber daya manusia disini dibagi menjadi dua, yaitu secara kuantitatif (berdasarkan jumlah) dan secara kualitatif (kemampuan dan keterampilan yang dimiliki). Dalam hal kuantitatif satpol PP perempuan memiliki 51 petugas yang terdiri dari 44 tim Rusa dan 7 orang petugas administrasi. Dari 44 tim rusa ini akan dibagi lagi per grup untuk masing-



masing penertiban sesuai dengan beban dalam melaksanakan tugasnya. Per grup terdiri dari 5 atau 10 orang satpol PP perempuan. Dari wawancara yang telah peneliti lakukan, 44 tim rusa belum mampu menangani berbagai macam penertiban dalam hal sosialisasi dan negosiasi dikarenakan kurangnya anggota satpol PP perempuan. Selebihnya tetap ditangani oleh aparat satuan polisi pamong praja (Satpol PP) laki-laki. Sehingga penertiban yang dilakukan oleh satpol pp Perempuan belum maksimal.

Kemudian dalam segi kualitatif atau kemampuan dan keterampilan yang dimiliki yaitu kemampuan dalam berkomunikasi. Komunikasi merupakan senjata utama yang digunakan satpol PP perempuan dalam menangani penertiban. Karena satpol PP memiliki fungsi sebagai sosialitator dan negosiator dengan para pelanggar peraturan daerah. Dengan kemampuan komunikasi satpol PP perempuan yang baik, maka dapat menyelesaikan berbagai permasalahan dan penertiban tanpa adanya tindakan anarki. Kemampuan komunikasi satpol PP perempuan ini sangat berpengaruh dalam mengukur kinerjanya. Seperti yang diungkapkan oleh Gibson (1996:76), yaitu:

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu variabel individu yang meliputi kemampuan dan keterampilan, fisik maupun mental, latar belakang, pengalaman dan demografi, umur dan jenis kelamin, asal usul dan sebagainya. Kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu, sedangkan emografi mempunyai hubungan tidak langsung pada perilaku dan kinerja.

Jadi kemampuan komunikasi masing-masing aparat satpol PP perempuan sangatlah menentukan ukuran kinerja mereka dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya. Bukti keahlian berkomunikasi oleh satpol PP perempuan ditunjukkan ketika mereka melakukan sosialisasi sekaligus pembinaan pada para PKL (Pedagang kaki lima) yang melanggar ketentuan peraturan daerah yang sudah ditetapkan. Sesuai dengan yang tertulis pada peraturan daerah Kota Surabaya Nomor 17 Tahun 2003 tentang penataan dan pemberdayaan pedagang kaki lima pasal 2 ayat 3 yang menyebutkan penetapan, pemindahan dan penghapusan lokasi PKL sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dengan memperhatikan kepentingan sosial, ekonomi, ketertiban dan kebersihan lingkungan disekitarnya. Maka dari itu dalam sosialisasi tersebut satpol PP perempuan memberikan binaan dan arahan jika berjualan sebaiknya tidak sampai mengganggu pengguna lalu lintas dan pejalan kaki.

Kemampuan komunikasi yang dimiliki setiap satpol PP perempuan, dalam penyampaian sosialisasi dan pembinaan tersebut berjalan dengan lancar tanpa memunculkan kesalahpahaman. Hal ini menimbulkan dampak positif terkait dengan sosialisasi dan pembinaan, yaitu para pedagang memiliki kesadaran yang cukup tinggi terkait dengan sosialisasi dan pembinaan yang dilakukan oleh satpol pp perempuan. Selain itu, dapat bermanfaat bagi para pedagang agar memperhatikan kondisi tempat berdagang yang mengakibatkan

suasana yang nyaman dan aman khususnya bagi warga Surabaya. Tetapi sayangnya, aparat satpol PP perempuan tidak memiliki pelatihan rutin dalam bidang berkomunikasi. Sehingga wawasan dan keahlian komunikasi satpol pp perempuan ini tidak dapat berkembang. Karena setiap harinya mereka harus berhadapan dengan berbagai macam karakter yang berbeda-beda. Jadi dapat disimpulkan sumber daya manusia yang dimiliki satpol PP perempuan kurang baik dari segi kuantitas yaitu jumlah aparat satpol PP perempuan. Sedangkan dari segi kualitas cukup baik meskipun pelatihan mengenai bidang komunikasi belum dilaksanakan secara rutin.

## 2. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh satpol PP. Karena dalam melaksanakan tugasnya, satpol PP membutuhkan alat pendukung untuk menunjang kegiatan operasi penertiban. Menurut Soesilo dalam Tangkillisan (2005: 180-181) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah :

- a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi
- b. Kebijakan pengelola berupa visi dan misi organisasi
- c. Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal
- d. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi



- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi

Dari uraian diatas salah satu faktor yang memepengaruhi kinerja organisasi adalah sarana prasarana yang dimiliki organisasi tersebut. Seperti yang diungkapkan dalam wawancara yang peneliti lakukan, satpol PP memiliki sarana dan prasarana yang baik dan layak dalam menunjang kinerjanya untuk mewujudkan ketertiban masyarakat. Sarana dan prasarana yang dimiliki satpol PP yaitu truck dan pick up untuk akomodasi serta mengangkut barang sitaan, *handy talky* dan *microphone/TOA* untuk memudahkan mereka berkoordinasi dan berkomunikasi. Kemudian terkait dengan sarana kantor yang kurang luas karena perbandingan antara pegawai dengan luas kantor yang tidak sebanding sehingga terlihat kurang nyaman. Hal tersebut dapat berdampak langsung pada kinerja masing-masing aparat satpol PP khususnya satpol PP perempuan. Karena mereka tidak memiliki ruangan yang cukup untuk beristirahat setelah melakukan penertiban. Jadi dapat disimpulkan sarana satpol PP perempuan dalam melaksanakan tugasnya cukup baik dan masih layak digunakan, tetapi dalam hal sarana kantor kurang baik sehingga mengakibatkan kinerja satpol PP perempuan kurang maksimal.

### 3. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator yang paling penting untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh satpol PP perempuan. Karena masyarakat yang selama ini mengawasi serta dapat menilai kinerja

yang satpol PP perempuan lakukan dalam melakukan penertiban demi terwujudnya ketertiban masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja satpol PP perempuan cukup baik. Seluruh informan menyatakan puas dengan keberadaan satpol PP perempuan, baik dari warga Surabaya sendiri maupun pelanggar ketertiban perda yang berhubungan langsung dengan aparat satpol PP perempuan. Kepuasan masyarakat tersebut berdasarkan dari perlakuan aparat memperlakukan pelanggar dengan lebih humanis dan komunikatif sehingga proses penertiban dapat berjalan lancar tanpa menimbulkan perlawanan fisik. Hal ini senada dengan ungkapan menurut Kusumohamidjojo (2004:166) ketertiban umum adalah :

Suatu keadaan yang menyangkut penyelenggaraan kehidupan manusia sebagai kehidupan bersama. Ketertiban umum menyiratkan suatu keteraturan yang diterima secara umum sebagai suatu kepantasan minimal yang diperlukan, supaya kehidupan bersama tidak berubah menjadi anarki.

### **3) Responsibilitas Satuan polisi Pamong Praja Perempuan dalam Penegakkan Hukum/ Sanksi**

Responsibilitas menurut Dwiyanto (2006:50-51) yang menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Dalam hal ini memberikan tanggungjawab kepada satpol PP perempuan agar dapat bekerja secara efektif dan berkompeten pada pelaksanaan penertiban di lapangan. Prinsip

responsibilitas merupakan tanggungjawab sebagai satpol PP perempuan yang tunduk kepada hukum serta menegakkan sanksi dan hukuman bagi yang melanggar peraturan daerah kota Surabaya yang sudah dibuat.

Responsibilitas satpol PP perempuan sangat baik, karena mereka mampu melaksanakan tugasnya yaitu menegakkan peraturan daerah Kota Surabaya demi terwujudnya ketertiban masyarakat. Dalam hal ini satpol PP perempuan dengan satpol PP laki-laki tidak memiliki perbedaan. Karena pada dasarnya mereka memiliki peraturan yang sama dalam menciptakan ketertiban masyarakat yaitu berdasarkan peraturan daerah Kota Surabaya. Buktinya yaitu dalam penertiban PKL (Pedagang Kaki Lima) yang melanggar peraturan daerah Kota Surabaya. Satpol PP menggunakan dasar peraturan daerah kota Surabaya Nomor 17 tahun 2003 tentang penataan dan pemberdayaan Pedagang Kaki Lima khususnya pasal 2 ayat (5) yang menyebutkan setiap orang dilarang melakukan transaksi perdagangan dengan PKL fasilitas-fasilitas umum yang dilarang digunakan untuk tempat usaha atau lokasi usaha PKL sebagaimana dimaksud pada ayat (4). Kemudian juga disebutkan dalam pasal 4 ayat (1) yang berbunyi setiap orang dilarang melakukan usaha PKL pada fasilitas umum yang dikuasai oleh kepala daerah tanpa memiliki Tanda Daftar Usaha yang dikeluarkan kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk. Selanjutnya untuk lebih rinci, PKL diatur dalam perda No 10 tahun 2000 pasal 7 ayat (1) yang berbunyi kecuali atas izin kepala daerah, setiap orang atau



badan dilarang menggunakan bahu jalan, median jalan, jalur pemisah jalan, trotoar dan bangunan perlengkapan lainnya yang tidak sesuai dengan fungsinya.

Kemudian PKL yang melanggar tersebut dijerat pasal pasal 11 yang menyebutkan setiap orang yang melanggar ketentuan pasal 2 ayat (5), pasal 4 ayat (1), pasal 5 dan pasal 6 dalam peraturan daerah ini diancam dengan pidana kurungan selama-lamanya 6 bulan dan atau denda sebanyak-banyaknya Rp. 5.000.000,- Tetapi dalam kenyataanya pihak satpol PP tidak memiliki wewenang untuk memutuskan perkara. Satpol PP hanya sebagai pelaksana aparat penegak peraturan daerah Kota Surabaya dan yang memiliki wewenang memutuskan perkara yaitu pihak pengadilan. Hal ini sesuai dengan perda Nomor 16 Tahun 2005 pasal 4 yang menyebutkan tugas satpol PP untuk memelihara dan meyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum melalui penegakkan perda.

Jadi dapat disimpulkan satpol PP perempuan sangat mematuhi hukum dan perda yang berlaku, serta melaksanakan tugas berdasarkan perda dan kebijakan yang sudah ditetapkan. Sesuai dengan pernyataan Widodo (2006:78), kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dalam hal ini terlihat jelas satpol PP perempuan melaksanakan tugasnya

dengan penuh tanggung jawab, yaitu melalui melaksanakan tugas sesuai dengan perda yang berlaku.

Perwujudan lain dari responsibilitas satpol PP perempuan yaitu dalam upaya penutupan tempat lokalisasi Dolly. Tempat lokalisasi tersebut ditutup satpol PP berdasarkan peraturan daerah Kota Surabaya Nomor 7 tahun 1999 tentang larangan menggunakan bangunan/ tempat untuk perbuatan asusila serta pemikat untuk melakukan perbuatan asusila. Khususnya pada pasal 2 yang menyebutkan di Kotamadya daerah tingkat II Surabaya setiap orang dilarang menggunakan bangunan/ tempat untuk melakukan perbuatan asusila dan melakukan perbuatan pemikatan uuntuk berbuat asusila. Dalam proses penutupan tersebut, satpol PP perempuan melalui tahapan-tahapan yang sudah diatur dalam peraturan daerah kota Surabaya pasal 3 tentang tahapan-tahapan yang dilakukan pemerintah daerah untuk menutup tempat lokalisasi tersebut, yaitu:

1. Pendataan, penelitian dan menetapkan bahwa suatu bangunan/ tempat yang digunakan untuk perbuatan asusila
2. Menyatakan suatu bangunan/ tempat tidak digunakan untuk melakukan perbuatan asusila
3. Teguran dan peringatan kepada penghuni/ pemilik/ yang bertanggung jawab atas bangunan/ tempat untuk menghentikan penggunaan bangunan untuk melaksanakan perbuatan asusila
4. Penutupan/ penyegelan terhadap bangunan/ tempat yang digunakan untuk melakukan perbuatan asusila setelah diberikan teguran atau peringatan secara wajar dan ternyata masih tetap menggunakan bangunan/ tempat dimaksud untuk melakukan perbuatan asusila.

Kemudian para pekerja di tempat lokalisasi Dolly diberikan pembinaan yang dilakukan oleh satpol PP perempuan yang tertulis dalam perda kota Surabaya no 7 Tahun 1999 pasal 4 ayat (3) yang menyebutkan pembinaan dimaksud dapat berupa pembinaan bidang mental/ rohani/ keagamaan, pembinaan bidang olah raga dan kesehatan, pembinaan bidang pendidikan/ keterampilan/ wirausaha, dan pembinaan bidang sosial dan budaya. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, terbukti satpol PP perempuan menjalankan tugasnya untuk menutup Dolly karena telah melanggar perda Kota Surabaya dan membina pekerja lokalisasi Dolly sesuai dengan peraturan daerah Kota Surabaya. Jadi satpol PP perempuan telah membuktikan responsibilitas terhadap hukum dan kebijakan organisasi

#### **4) Akuntabilitas Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat**

Akuntabilitas menurut Dwiyanto (2006:50-51), akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih rakyat dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam menciptakan ketertiban masyarakat satpol PP perempuan telah memiliki pertanggung jawaban dalam pengendalian pelanggaran yang dilakukan warga melalui penegakkan perda. Diantaranya yaitu melalui sosialisasi disertai pembinaan,



operasi penertiban dan patroli keliling. Sosialisasi yang disertai dengan pembinaan dilakukan setiap kali melakukan operasi penertiban. Kemudian operasi penertiban dilakukan satpol PP perempuan kurang lebih seminggu dua kali. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi pelanggaran yang dibuat oleh warga Surabaya dan demi terciptanya ketertiban masyarakat. Lalu patroli keliling dilaksanakan satpol PP perempuan setiap harinya di titik-titik tertentu yang biasanya terdapat pelanggaran, misalnya di tempat hiburan, di sekitar pasar, di taman-taman, dan titik-titik keramaian lainnya.

Satpol PP perempuan juga melakukan operasi rutin malam minggu, yang mana operasi tersebut dilaksanakan di daerah Dolly guna mengawasi kegiatan dan aktivitas disana pasca penutupan tempat lokalisasi Dolly. Kemudian satpol PP perempuan juga melakukan patroli di cafe-cafe, tempat hiburan malam, panti pijat, taman-taman, dan tempat tongkrongan anak-anak muda. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan menjaring warga yang tidak memiliki KTP dan mencegah hal yang tidak diinginkan sehingga dapat meresahkan masyarakat disekitarnya. Satpol PP perempuan lebih fokus dalam menangani kaum perempuan dan anak-anak yang dibawah umur. Sementara satpol PP laki-laki bertugas mengawasi satpol PP perempuan dalam melaksanakan tugasnya jika ada hal-hal yang tidak diinginkan.

Salah satu giat yang wajib dilakukan oleh satpol PP perempuan ketika operasi malam minggu yaitu pemeriksaan Yustisi/ KTP. Tujuannya untuk

memantau arus urbanisasi dan menjaring anak-anak dibawah umur yang masih main sampai tengah malam. Selain hal tersebut Satpol PP perempuan juga ingin mencegah adanya tindak kejahatan trafficking yang sebagian besar melibatkan anak di bawah umur. Setelah anak-anak tersebut terjaring operasi, pihak satpol PP akan membina anak-anak tersebut dan langsung diserahkan pada orang tua masing-masing. Selain operasi penertiban yang dilakukan pada waktu malam minggu, satpol pp Perempuan juga melakukan operasi di warnet atau tempat game online pada saat jam sekolah. Operasi penertiban ini mereka lakukan hampir tiap hari dengan tujuan menertibkan para pelajar yang sedang bolos sekolah. Meskipun penertiban ini tidak melanggar dan tidak tertulis pada peraturan daerah kota Surabaya, tetapi satpol PP perempuan memiliki kewajiban untuk memperbaiki kualitas Sumber Daya Manusia dan moral para penerus bangsa yaitu para pelajar khususnya di kota Surabaya. Dari kegiatan yang dilakukan satpol PP perempuan tersebut terbukti telah melakukan kewajibannya dann tanggung jawabnya sebagai aparat penegak peraturan daerah yang ingin menciptakan ketertiban masyarakat. Sesuai dengan pernyataan Gibson (1996:76) yang menyatakan,

Uraian dalam variabel kinerja dapat dilihat melalui tanggung jawabnya. Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya

Jadi dapat disimpulkan satpol PP perempuan memiliki akuntabilitas terhadap warga Surabaya melalui kegiatan yang dilakukan dalam upaya menciptakan ketertiban masyarakat.

#### **5) Produktivitas Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat**

Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan tenaga manusia. Tingkat produktivitas dipilih sebagai indikator pengukuran efektivitas organisasi, dimana organisasi merupakan suatu wadah usaha sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Dalam hal ini produktivitas satpol PP perempuan dilihat berdasarkan hasil dalam penanganan kasus penertiban dan jumlah kasus penertiban yang dapat diantangi.

Berdasarkan tabel 3 dan tabel 4 maka dapat diketahui hasil penertiban pada tahun 2012 dan tahun 2013 mengalami penurunan. Jumlah hasil penertiban pada tahun 2012 adalah 57.829 penertiban yang terdiri dari 54.556 penertiban PKL (Pedagang Kaki Lima), 377 penertiban RHU (Rekreasi Hiburan Umum), 1.544 yustisi KTP dan 841 penertiban PMKS(anak jalanan, pengemis, orang gila). Sedangkan Jumlah hasil penertiban di tahun 2013



adalah sebanyak 50.826 penertiban yang meliputi 44.587 penertiban PKL ((Pedagang Kaki Lima), 418 penertiban RHU (Rekreasi Hiburan Umum), 4.313 yustisi KTP dan 1.508 penertiban PMKS(anak jalanan, pengemis, orang gila). Dari tahun 2012 ke tahun 2013 terdapat selisih yang cukup besar yaitu sejumlah 7.003.

Jadi dapat disimpulkan satpol PP perempuan mampu melaksanakan tugasnya bahkan mengurangi angka pelanggaran. Karena dapat dilihat dari menurunnya hasil penertiban yang dilakukan pada tahun 2012 dan tahun 2013. Mereka mampu mengatasi berbagai permasalahan dan pengaduan dari warga Surabaya, untuk melaksanakan tugasnya sebagai aparat penegak perda Kota Surabaya dengan memiliki sisi humanis dan aspek psikologis dalam bertindak. Sehingga mampu meminimalisir terjadinya bentrokan fisik maupun tindakan anarkis. Meskipun tidak diiringi dengan jumlah aparat satpol PP perempuan yang kurang memenuhi.

Salah satu output atau hasil penertiban yang dilakukan oleh tim rusa yaitu penertiban pedagang kaki lima di sepanjang Jln Setail Surabaya. Karena di sepanjang Jl Setail tersebut, terdapat banyak pedagang kaki lima yang berjualan sehingga mengganggu lalu lintas di sekitar jalan tersebut. Kemudian satpol PP perempuan berhasil merelokasi PKL tersebut ke dalam KBS (Kebun Binatang Surabaya) tanpa adanya perlawanan dan tindakan anarkis. Hal ini disebabkan oleh pendekatan yang dilakukan oleh satpol PP perempuan

menggunakan sisi humanis dan aspek psikologis PKL tersebut. Serta kemampuan komunikasi yang dimiliki masing-masing aparat satpol PP perempuan dalam melakukan sosialisasi dan negosiasi.

Jadi kesimpulannya produktivitas satpol PP perempuan terbukti baik dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Dwiyanto (2006:50-51) mengenai produktivitas yang mana menurut beliau yaitu Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Pernyataan tersebut terbukti dalam perbandingan input yang terdiri dari kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) yang dimiliki satpol PP perempuan dalam mengatasi permasalahan dan penertiban di Kota Surabaya. Kualitas SDM yang dimiliki satpol PP perempuan sudah teruji baik dalam sosialisasi dan bernegosiasi yang sudah terbukti mampu mengatasi penertiban yaitu semakin menurunnya tingkat pelanggaran di Kota Surabaya. Kemudian dari perbandingan output yaitu berupa keberhasilan satpol PP perempuan dalam melaksanakan tugasnya tanpa menimbulkan bentrokan fisik maupun tindak anarkis yang mana hal tersebut menjadi tujuan dari munculnya satpol PP perempuan di Kota Surabaya.

Tabel 8

**Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan di Kota Surabaya**

NO	INDIKATOR	KINERJA	KETERANGAN
1.	Responsivitas satpol PP perempuan dalam menerima pengaduan masyarakat	Baik	1. Tingkat pengaduan masyarakat dari tahun 2012 ke tahun 2013 mengalami penurunan dengan selisih 112 pengaduan, yang menandakan telah direspon dengan baik dan cepat oleh satpol PP yang dibantu oleh satpol PP perempuan 2. Keberhasilan satpol PP perempuan dalam menutup Dolly dengan cara negosiasi dan mediasi yang berjalan dengan lancar 3. Merelokasi PKL di taman Bungkul Surabaya dengan tertib
2.	Kualitas layanan satpol PP perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat	Cukup baik tetapi belum maksimal	1. Kurangnya jumlah satpol PP perempuan, tetapi memiliki kemampuan komunikasi yang baik 2. Sarana dan prasarana dalam kondisi yang layak dan baik, seperti truck, pick up, handy talkie, microphone/TOA 3. Masyarakat sudah merasa puas akan kehadiran satpol PP perempuan yang lebih mengedepankan sisi humanis
3.	Responsibilitas satpol PP perempuan dalam penegakkan hukum/sanksi	Baik	1. Melakukan prosedur penertiban PKL sesuai dengan perda no 17 tahun 2003 pasal 2(5), pasal 4 (1), pasal 5, pasal 6 dan menggunakan perda no 10 tahun 2000 pasal 7(1)



			2. Melakukan prosedur penutupan Dolly sesuai dengan perda no 7 tahun 1999 pasal 2, pasal 3, dan pasal 4(3)
4.	Akuntabilitas satpol PP perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat	Baik	1. Melakukan operasi rutin setiap malam minggu, patroli keliling sekaligus operasi yustisi terutama untuk mengawasi anak dibawah umur 2. Melakukan operasi warnet guna mengawasi pelajar yang bolos sekolah kemudian agar dapat dibina lagi oleh pihak sekolah
5.	Produktivitas kinerja satpol PP perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat	Baik	1. Input : Kualitas SDM satpol PP perempuan yang memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik 2. Output : Telah tercapai tujuan satpol PP perempuan yaitu melaksanakan penertiban tanpa terjadi adanya konflik yang dapat mengakibatkan tindakan anarkis ataupun bentrokan secara fisik, dalam artian lebih mengedepankan sisi humanis.

## 2. Faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat

Peraturan Pemerintah RI Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi

Pamong Praja merumuskan bahwa ketertiban adalah suatu kondisi atau suasana yang mengarah kepada ketertaturan dalam masyarakat menurut

norma atau aturan yang berlaku. Sehingga dapat menimbulkan motivasi dalam bekerja atau beraktivitas untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mewujudkan ketertiban masyarakat terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

Pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan ketertiban masyarakat ini pada dasarnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja satpol PP perempuan melalui faktor pendukung. Sedangkan faktor penghambat diharapkan dapat menjadi sarana agar satpol PP perempuan dapat memecahkan dan menemukan solusi yang tepat agar faktor penghambat tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

#### **1) Faktor Pendukung Satpol PP Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat.**

Untuk dapat mewujudkan ketertiban masyarakat, satpol PP perempuan memerlukan penunjang dalam melaksanakan tugasnya yaitu sebagai aparat penegak peraturan daerah. Faktor pendukung tersebut meliputi:

##### **1. Adanya kerjasama dengan pihak jajarannya**

Salah satu faktor pendukung satpol PP perempuan dalam melaksanakan tugasnya yaitu adanya kerjasama dan koordinasi yang baik dengan pihak jajarannya. Pihak jajarannya terdiri dari aparat kepolisian dan aparat TNI. Bentuk kerjasama yang dilakukan yaitu

sebagai pendamping satpol PP perempuan dalam melakukan tugasnya yang melibatkan skala besar dan mengandung unsur kriminalitas. Karena satpol PP memiliki tugas pokok yaitu sebagai aparat penegak peraturan daerah saja. Selebihnya jika pelanggaran tersebut mengandung unsur kriminal maka akan diserahkan pada pihak kepolisian.

Menurut Daniel A. Mazmian dan Paul A. Sabatier (1979) dalam Abdul Wahab (2012 : 65) mengungkapkan bahwa :

“Proses implementasi kebijakan atau program itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan publik, ekonomi, sosial yang langsung ataupun tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.”

Dari pernyataan diatas disebutkan bahwa dalam pelaksanaan suatu program perlu didukung dari pihak-pihak yang memiliki pengaruh didalamnya, dalam hal ini yaitu pihak jajaran samping. Jadi segala macam penertiban yang dilakukan oleh satpol PP perempuan dapat berjalan dengan baik dan lancar atas kerjasama dan koordinasi yang baik dengan pihak jajaran samping.

## 2. Adanya ketetapan peraturan daerah Kota Surabaya

Setiap tindakan dan aktivitas yang dilakukan oleh satpol PP perempuan selalu berlandaskan peraturan daerah Kota Surabaya. Dengan memiliki kekuatan hukum yang melatar belakang kegiatan satpol PP perempuan, maka dalam melaksanakan tugasnya dapat berjalan dengan



lancar tanpa ada pihak yang mampu menghalangi mereka. Selain itu dengan adanya ketetapan peraturan daerah Kota Surabaya tersebut, dapat mempermudah aparat satpol PP perempuan dalam menjerat hukuman dan melakukan tindakan penertiban. Karena tindakan-tindakan penertiban tersebut beserta hukuman dan sanksi yang diperoleh para pelanggar ketertiban, telah tertulis di peraturan daerah Kota Surabaya.

3. Adanya loyalitas, dedikasi dan kesamaptan anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)

Faktor pendukung utama yang dimiliki setiap aparat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan yaitu dengan memiliki loyalitas, dedikasi dan kesamaptan anggota satpol PP yang sangata tinggi. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, sejak awal mereka menjadi anggota satpol PP perempuan memiliki tujuan yang sama yaitu ingin menjadikan kota Surabaya menjadi Kota yang nyaman dan aman. Hal tersebut satpol PP perempuan wujudkan dalam melaksanakan tugasnya sebagai aparat penegak peraturan daerah ,kota Surabaya dengan sebaik-baiknya dan penuh denga tanggung jawab. Sesuai dengan pernyataan Gibson (1996:76) yang menyatakan,

Uraian dalam variabel kinerja dapat dilihat melalui tanggung jawabnya. Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya

#### 4. Sarana dan Prasarana

Seperti yang telah diungkapkan oleh Soesilo dalam Tangkilisan (2005:180-181), yang menyatakan :

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang dimiliki berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi

Berdasarkan pernyataan diatas, disebutkan bahwa sarana dan prasarana merupakan hal sangat penting untuk mendukung suatu kinerja organisasi.

Begitu pula dengan satpol PP perempuan, sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang sangat berpengaruh dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang kinerja satpol PP perempuan dalam keadaan baik dan layak digunakan. Sarana dan prasarana tersebut yaitu truck, pick up dan bus sebagai alat akomodasi mereka untuk melakukan kegiatan penertiban. Kemudian *microphone/TOA* dan *handy talky* yang berguna sebagai sarana komunikasi satpol PP perempuan dalam berkoordinasi antar sesama anggota satpol PP dan antara pelanggar ketertiban. Lalu yang terakhir satpol PP perempuan juga memiliki pakaian khusus anti huru hara (dakura) yang berfungsi sebagai alat keamanan dalam melaksanakan tugas yang dapat membahayakan keselamatan anggota satpol PP.

##### 5. Adanya Kemampuan Komunikasi yang Baik

Kemampuan komunikasi yang baik wajib dimiliki oleh setiap anggota satpol PP perempuan. Karena dalam menjalankan tugasnya satpol PP perempuan lebih mengedepankan sisi humanisnya, yang mana dengan menggunakan cara sosialisasi, negosiasi, dan mediasi dengan warga yang akan di tertiban. Sosialisasi, negosiasi dan mediasi akan berjalan dengan lancar dengan menggunakan komunikasi yang baik, tepat dan tetap sopan kepada warga yang akan ditertibkan tanpa membuat warga tersebut tersinggung. Sudah banyak bukti bahwa satpol PP perempuan selalu berhasil menggunakan cara tersebut dengan menggunakan komunikasi yang baik. Sesuai dengan teori milik Hasibuan (2001:105) Bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan.

Komunikasi yang baik adalah dapat disampaikannya pesan yang ingin disampaikan oleh satpol PP perempuan kepada warga yang ditertibkan. Pesan tersebut berupa pemahaman mengenai perda yang juga berisi hukuman, sanksi atau denda di dalamnya. Sehingga warga Surabaya dapat mengerti dan tercipta kondisi yang diinginkan yaitu kondisi yang aman, tertam dan tertib.



## 6. Adanya Pendekatan Psikologis kepada Masyarakat

Salah satu faktor pendukung berhasilnya satuan polisi pamong praja perempuan dalam memnciptakan ketertiban masyarakat yaitu dengan menggunakan pendekatan psikologis kepada warga yang akan ditertibkan. Pendekatan tersebut dilakukan satpol PP perempuan untuk mengurangi adanya konflik sehingga tidak menimbulkan tindakan anarkis maupun bentrokan secara fisik. Pendekatan psikologis biasa digunakan kepada kaum perempuan dan anak-anak. Karena pada dasarnya satpol PP perempuan dapat memahami apa yang dibutuhkan dan dikeluhkan oleh warga sehingga terjadi titik temu natara kedua belah pihak.

Pendekatan tersebut digunakan satpol PP perempuan dengan cara mendengarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Karena pada dasarnya psikologi setiap orang berbeda-beda dan cara memperlakukanya juga berbeda pula.

### 2) **Faktor Penghambat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Perempuan dalam Menciptakan Ketertiban Masyarakat**

Pelaksanaan ketertiban masyarakat yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan tidak selalu berjalan dengan lancar. Terdapat beberapa hal yang dapat menghambat kinerja satpol PP perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat, diantaranya yaitu :

1. Pola pikir masyarakat
2. Kurangnya pemahaman mengenai peraturan daerah oleh sebagian masyarakat
3. Sifat perempuan yang cenderung mengikuti perasaannya
4. Permasalahan gender
5. Kurangnya personil satpol PP perempuan

Menurut Abdul Wahab (2001 :131-132) dalam implementasi program khususnya yang melibatkan banyak organisasi/instansi pemerintah, sebenarnya dapat dilihat dari tiga sudut pandang, yakni :

- a. Pemrakarsa kebijakan/pembuat kebijakan (*the center* atau pusat)
- b. Pejabat-pejabat pelaksana lapangan (*the periphery*),
- c. Aktor-aktor perorangan di luar badan-badan pemerintahan kepada siapa program itu ditujukan, yakni kelompok sasaran (*target group*)

Menurut pendapat tersebut salah satu faktor yang memengaruhi terhambatnya kinerja satpol PP perempuan yaitu dari pihak kelompok sasaran, dalam artian warga Kota Surabaya dan pelanggar ketertiban perda Kota Surabaya. Mengenai Pola pikir masyarakat Surabaya terutama para pelanggar ketertiban sebagian besar belum dapat berpikir maju. Sehingga dalam proses sosialisasi dan pembinaan yang satpol PP perempuan lakukan sedikit terhambat dikarenakan sulitnya menyampaikan pesan yang ingin disampaikan. Hal tersebut karena sebagian besar dari mereka berasal dari masyarakat golongan menengah

ke bawah yang memiliki SDM kurang . Selain itu sebagian pelanggar yang ditertibkan oleh satpol PP perempuan selalu menyangkut mata pencaharian mereka. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, jika penertiban tersebut berhubungan dengan mata pencaharian seseorang maka akan mengalami sedikit hambatan.

Kurangnya pemahaman sebagian masyarakat atau pelanggar ketertiban terhadap peraturan daerah kota Surabaya yang telah ditetapkan. Hal tersebut merupakan salah satu hambatan satpol PP dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, kurangnya pemahaman masyarakat khususnya pelanggar ketertiban dapat menyebabkan timbulnya pelanggaran lainnya.

Faktor penghambat lainnya yang mampu mempengaruhi kinerja satuan polisi pamong praja perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat, yaitu dengan adanya sifat perempuan yang cenderung mengikuti perasaannya. Hal tersebut dapat menjadi kendala satpol PP perempuan dalam melaksanakan tugasnya karena penertiban tidak dapat berjalan dengan maksimal. Menurut hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, bahwa terkadang dalam melaksanakan penertiban mereka tidak mampu mengendalikan perasaannya sehingga muncul rasa iba, tidak tega ataupun kasihan. Jadi yang seharusnya warga tersebut ditertibkan dan dibawa ke kantor satpol PP tetapi pelanggar tersebut hanya diberi surat



peringatan dan himbauan saja. Akhirnya penertiban tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Kemudian faktor yang dapat menjadi kendala satpol PP perempuan dalam bekerja yaitu adanya permasalahan yang berhubungan dengan gender satpol PP perempuan apalagi ketika satpol PP perempuan diharuskan berhadapan dengan warga yang berjenis kelamin laki-laki. Menurut hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, tidak jarang satpol PP perempuan mendapat perlakuan tidak semestinya dan bahkan ada yang menolak untuk ditertibkan. Hal tersebut dikarenakan pola pikir masyarakat khususnya laki-laki yang masih beranggapan kedudukan laki-laki lebih tinggi daripada perempuan. Jadi kinerja yang dilakukan satpol PP perempuan tidak dapat berjalan dengan maksimal. Untuk itu, terkadang satpol PP laki-laki selalu mengawasi satpol PP perempuan dari belakang untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan.

Faktor penghambat yang terakhir yaitu kurangnya personil satpol PP perempuan. Satpol PP di Kota Surabaya memiliki kekurangan dalam jumlah aparat satpol PP perempuan. Maka dari itu dalam melakukan penertiban pihak satpol PP perempuan mengalami kesulitan, terutama dalam hal sosialisasi dan pembinaan kepada warga Surabaya. Menurut hasil wawancara yang sudah peneliti lakukan, seharusnya sosialisasi dan pembinaan oleh satpol PP perempuan dapat dilakukan setiap hari. Tetapi berhubung jumlah personil satpol PP perempuan yang kurang memenuhi

maka hanya dilakukan 2 atau 3 hari sekali. Sehingga program yang dijadwalkan menjadi berubah. Padahal sosialisasi dan pembinaan tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya. Tujuan dari sosialisasi dan pembinaan yaitu dalam rangka mencegah warga untuk melakukan pelanggaran terhadap peraturan daerah dan untuk memberikan pemahaman kepada warga mengenai peraturan daerah yang berlaku.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian di lapangan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indikator Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat belum maksimal, walaupun telah mencakup indikator kinerja yaitu :
  - 1) Responsivitas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam menerima pengaduan masyarakat sesuai dengan aspirasi, masalah, keluhan dan kebutuhan masyarakat
  - 2) Kualitas layanan Satuan Polisi pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat belum baik, karena belum memenuhi kriteria SDM (Sumber Daya Manusia), sarana dan prasarana yang dimiliki sudah layak tetapi dalam sarana kantor kurang baik. Walaupun kepuasan masyarakat sudah cukup baik.
  - 3) Responsibilitas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam penegakkan hukum dan sanksi sudah sesuai dengan peraturan daerah Kota Surabaya yang berlaku.



- 4) Akuntabilitas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat tinggi, karena sudah sesuai dengan rencana dan program yang dilakukan
  - 5) Produktivitas kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat sudah efektif, karena hasil perbandingan antara input dan output yang sebanding.
2. Dalam proses pelaksanaan ketertiban masyarakat oleh satpol PP perempuan akan dipengaruhi faktor pendukung dan faktor penghambat, yaitu :
- 1) Faktor pendukung dari kinerja satpol PP perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat meliputi, adanya kerjasama dan koordinasi yang baik dengan pihak jajaran samping, adanya ketetapan peraturan daerah kota Surabaya, adanya loyalitas, dedikasi serta kesamaptaan satpol pp yang tinggi antar anggota, Sarana dan Prasarana yang baik dan layak, adanya komunikasi yang baik, dan adanya pendekatan psikologi dengan masyarakat.
  - 2) Faktor yang menghambat dalam pelaksanaan tugas satpol PP perempuan, seperti pola pikir masyarakat khususnya pelanggar ketertiban yang belum bisa maju, kurangnya pemahaman masyarakat khususnya pelanggar ketertiban mengenai peraturan daerah yang berlaku, sifat dasar perempuan yang cenderung

mengikuti perasaannya, permasalahan gender, dan kurangnya aparat satpol PP perempuan di Kota Surabaya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) perempuan dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya, maka peneliti mencoba memberikan saran mengenai hasil penelitian agar dapat meningkatkan kinerjanya. Saran dari peneliti yaitu :

1. Satpol PP perempuan melakukan sosialisasi dan pembinaan setiap harinya serta melakukan patroli keliling setiap hari di titik-titik tertentu yang sudah ditugaskan. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari munculnya pelanggaran lain di tempat tertentu.
2. Perlu mengadakan lebih banyak pelatihan dan pendidikan dalam hal berkomunikasi oleh para ahli di bidangnya, agar satpol PP perempuan dapat lebih maksimal menjalankan tugasnya. Selain itu dapat lebih mudah menangani pelanggar ketertiban yang terdiri dari berbagai macam karakter.
3. Perlu mengadakan lebih banyak pelatihan dan pendidikan mengenai psikologi oleh para ahli di bidangnya, agar satpol PP perempuan dalam menjalankan tugasnya dapat lebih maksimal. Karena satpol PP perempuan menangani berbagai macam karakter dalam melaksanakan tugasnya.

4. Untuk sarana kantor sebaiknya diperluas untuk dapat menampung seluruh pegawai satpol PP Kota Surabaya
5. Perlu diadakannya *open recruitment* kembali guna memperbanyak jumlah aparat satpol PP perempuan agar dapat lebih maksimal lagi dalam menciptakan ketertiban masyarakat di Kota Surabaya.





## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin 2001. *Analisis kebijaksanaan: dari formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Gibson. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Haryanto, Dany dan Nugrohad Edwi. 2011. *Pengantar Sosiologi Dasar*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Hendratno, Edie toet. 2009. *Negara Kesatuan, Desentralisasi & Federalisme*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Instruksi Presiden Nomor 9 tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender
- Keban, Yeremis T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan isu*. Yogyakarta: Gaya Media
- Kusumohamidjojo, Budiono. 2001. *Filsafat Hukum*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Mahsun, Muhammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- Miles,M.b and A.Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*, terj. Tjetjep Rohendi Rohadi. Jakarta: UI-Press
- Moeleong. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Muluk, Khairul. 2006. *Desentralisasi dan Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek*. Jakarta: Grasindo
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghitalia
- Nugroho, Riant. 2008. *Gender dan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

\_\_\_\_\_.2008. *Gender dan Strategi Pengarusutamaanya di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta

Pemerintah daerah Kota Surabaya. 2013. *Pengaduan Masyarakat tahun 2012-2013*. Diakses pada tanggal 1 Agustus 2014 dari <http://www.Surabaya.go.id/>

Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja

Peraturan Pemerintah Nomor 84 tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 1999 tentang Larangan Menggunakan Bangunan/ Tempat Untuk Perbuatan Asusila serta Pemikatan Untuk Melakukan Perbuatan Asusila

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 10 Tahun 2000 tentang Ketentuan Penguasaan Jalan

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 17 Tahun 2003 tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima

Prawiro Sentono, Suryadi. 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE

Redaksi. 2013. *Satpol PP Cantik ala Surabaya*. Diakses pada tanggal 25 Januari 2013 dari <http://www.Kompasiana.com/>

Saraswati. 2013. *Pengarusutamaan Gender dalam Kebijakan Pembangunan*. Diakses pada tanggal 20 Maret 2014 dari <http://www.KomnasPerempuan.com/>

Satpol PP Kota Surabaya. 2013 *Satuan Polisi Pamong Praja Perempuan di Surabaya*. Diakses pada Tanggal 25 Januari 2013 dari <http://www.satpolpp.surabaya.go.id/>

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Supriyadi, Bambang. 2009. *Desentralisasi, Dekonsentrasi, Medebewind dan Keseimbangannya*. Surabaya: FISIP Universitas Wijaya Kusumo

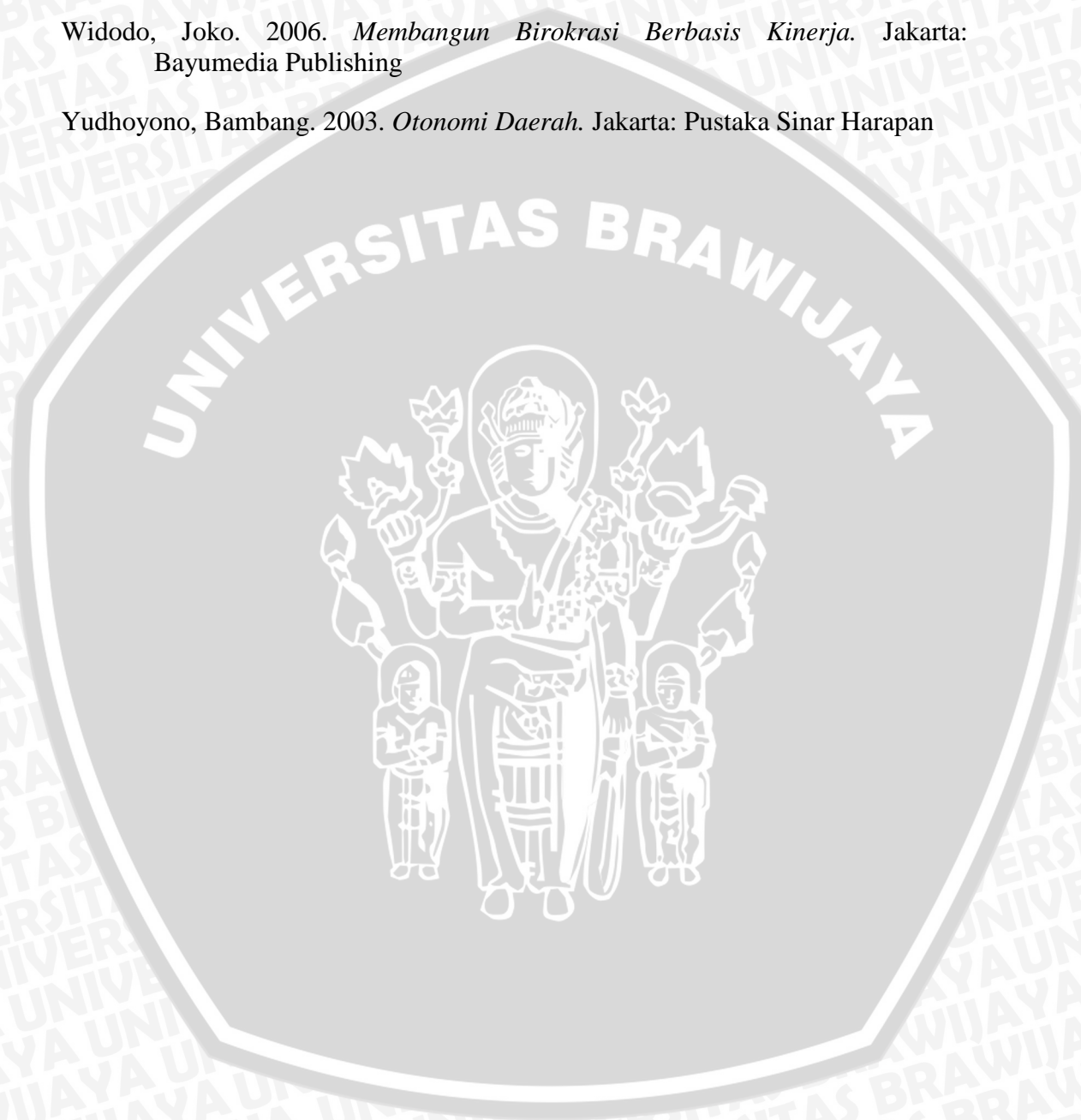
Syafiie, Inu kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedia Publishing

Yudhoyono, Bambang. 2003. *Otonomi Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan





## LAMPIRAN

## Lampiran 1 : Surat Persetujuan Riset BAKESBANG



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA**  
**BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT**

Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 & 4 Telp. 031 - 5343000 Fax. 5473284

**SURABAYA 60272**

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070 / 5313 / 436.7.3 / 2014

**MENUNJUK** : SURAT : BAKESBANG DAN POLITIK PROVINSI JAWA TIMUR  
 NOMOR : 070 / 3977 / 203.3 / 2014  
 TANGGAL : 12 Mei 2014  
 PERIHAL : Rekomendasi Penelitian

**DASAR** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
 3. Perda Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Surabaya.  
 4. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Kota Surabaya.

Dengan ini menyatakan tidak keberatan memberi ijin untuk melaksanakan Penelitian / Pengabdian Masyarakat kepada :

**Nama** : SONNYA APRILIANTI  
**Alamat** : Jl. Argorunggal No. 3 Lawang Malang  
**Pekerjaan** : Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang  
**Tema / Judul** : KINERJA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA ( SATPOL PP ) PEREMPUAN DALAM MENCIPTAKAN KETERTIBAN MASYARAKAT  
**Tempat / Lokasi** : KOTA SURABAYA ( SATPOL PP )  
**Tanggal (Waktu)** : 2 ( Dua ) Bulan, TMT Surat dikeluarkan  
**Pengikut** : -

**Syarat – syarat ketentuan sebagai berikut :**

1. Penelitian yang dilakukan harus sesuai dengan surat permohonan, dan yang bersangkutan harus mentaati ketentuan / peraturan yang berlaku dimana dilakukan Kegiatan / Penelitian.
2. Penelitian yang dilaksanakan tidak boleh menimbulkan keresahan dimasyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Yang bersangkutan sebelum dan sesudah melakukan Penelitian / Kegiatan harap melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Dinas / Instansi yang bersangkutan.
4. Surat Keterangan ini akan dicabut / tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat / ketentuan seperti tersebut diatas.

**Tembusan :**

- Yth. 1. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja ( SATPOL PP ) Kota Surabaya  
 2. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang  
 ③ 3. Yang bersangkutan

Surabaya, 12 Mei 2014  
 a.n. KEPALA BADAN  
 Sekretaris  
  
**Abdul Hakim, SH., M.Si.**  
 Pembina Tk. I  
 NIP 19620304 198703 1 017

## Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Melakukan Riset

**PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jl. Jaksa Agung Suprpto Nomor 6 Surabaya 60272  
Telp. (031) 5479782 Fax (031) 5479782

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 800 / 3896 / 436.8/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Irvan Widyanto, AMP. S. Sos  
Jabatan : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya

Menerangkan

Nama : SONNYA APRILIANTI  
NPM : 105030101111034  
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG

bahwa yang bersangkutan Telah melaksanakan Penelitian di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya Terhitung Mulai Tanggal 12 Mei 2014 sampai dengan 18 September 2014 dengan Judul " KINERJA SATPOL PP PEREMPUAN DALAM MENCIPTAKAN KETERTIBAN MASYARAKAT "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 21 OCT 2014

KEPALA SATUAN,



IRVAN WIDYANTO, AMP. S. Sos  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19690715 199003 1 011